

ПОРЯДОК ОТРИМАННЯ СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ

1.1. Скарга подається на адресу ДП «Тернопільський ЕТЦ» на ім'я директора ДП «Тернопільський ЕТЦ» у паперовому чи електронному вигляді та повинна містити чітке викладання суті спірного питання.

1.2. Подавець може подати письмову скаргу до ДП «Тернопільський ЕТЦ» у разі:

- порушення затверджених правил і порядків виконання робіт з інспектування;
- незадоволеністю діями чи бездіяльністю, які призвели до порушення прав та інтересів заявника у сфері інспектування;
- порушення термінів виконання зобов'язань з боку ІО ДП «Тернопільський ЕТЦ».

1.3. Скаржнику на його запит ІО ДП «Тернопільський ЕТЦ» надає інформацію про:

- оформлення та подання документів, що стосуються скарги;
- термін надання документів, що стосуються скарги, види інформації, які вони можуть містити;
- кому і в якому вигляді будуть подавати надані ним документи;
- результат та хід розгляду скарги.

ІО зобов'язується проінформувати іншу сторону про хід розгляду скарги.

1.4. У тих випадках, коли скаргу замовника (спірне питання) можливо вирішити в усному порядку (без дотримання документованої процедури), керівник структурного підрозділу має право надати таку відповідь. Всі задокументовані скарги, апеляції та документи з розглядання та відповіді замовнику повинні зберігатися у підрозділі, до якого надходила скарга.

1.5. Скарга та інші матеріали, що надійшли разом з нею, передаються на розгляд ВВ (тимчасова апеляційна комісія). Скарга повинна бути розглянута протягом одного місяця після її реєстрації.

1.6. Подавцем апеляції можуть бути оскаржені такі дії ІО ДП «Тернопільський ЕТЦ»:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на послуги;
- прийняття рішення про відмову видачі документів за результатами надання послуги;
- призупинення або припинення дії (скасування) документів за результатами надання послуг;
- порушення правил та процедури надання послуг.

Подавцем апеляції можуть бути оскаржені інші дії ІО ДП «Тернопільський ЕТЦ», що стосуються надання послуг, якщо вони призвели до порушення його прав та інтересів.

1.7. Апеляції подаються на адресу ДП «Тернопільський ЕТЦ» в письмовій та електронній формі на ім'я директора ДП «Тернопільський ЕТЦ».

1.8. Термін подачі апеляції не повинен перевищувати одного місяця від дня одержання рішення від ІО ДП «Тернопільський ЕТЦ» або відмови у відновленні порушених прав з боку керівництва ІО ДП «Тернопільський ЕТЦ».

1.9. В апеляції має бути чітко викладена суть справи та претензії до ІО ДП «Тернопільський ЕТЦ». До апеляції повинні додаватися усі необхідні документи й матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції.

До апеляції додаються такі документи:

- листування щодо спірного питання між заявником та ІО ДП "Тернопільський ЕТЦ";
- відповідні матеріали перевірки, нагляду;
- технічна документація (в разі необхідності);
- анкети або інші документи обстежень суб'єктів господарювання, що надають послуги.

За потреби, ВВ може вимагати, надання додаткових документів, необхідних для розгляду апеляцій.

1.10. Усі апеляції, за винятком тих, що надійшли з порушенням вимог, зазначених у пп. 7.8, 7.9 цього документу та тих, за якими неможливо встановити авторство, підлягають обов'язковій реєстрації.

1.11. Реєстрація здійснюється в журналі за формою ФСУ 7.5-01.

1.12. Розгляду не підлягають апеляції від одного і того ж подавця апеляції з одного і того ж питання, якщо вперше по апеляції було прийняте рішення.

1.13. Подавець апеляції може у будь-який час відізвати подану апеляцію. У цьому випадку розгляд апеляцій зупиняється. Розгляд питання, порушеного по цій апеляції вдруге, не проводиться.

1.14. ІО підтверджує отримання скарги і надає скаржнику звіти про хід її розглядання і результат.

1.15. ІО зобов'язується надати офіційне повідомлення скаржнику щодо закінчення процесу розглядання скарги.

2. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ

1.1. Для розгляду кожної апеляції та скарги ІО ДП «Тернопільський ЕТЦ» створює апеляційну комісію, до складу якої включаються фахівці з врахуванням особистих якостей, кваліфікації та практичного досвіду роботи відповідно до спірних питань, що розглядаються. На весь час чинності повноважень тимчасової апеляційної комісії з метою забезпечення об'єктивності та неупередженості розгляду поданої апеляції в ІО ДП «Тернопільський ЕТЦ» повинні бути створені відповідні умови для діяльності комісії, які виключають можливість здійснення на її членів будь-якого адміністративного або морального тиску, спроможного вплинути на результат розгляду апеляції. Відповідальність за створення таких умов несе керівник ІО ДП «Тернопільський ЕТЦ».

При цьому персонал не приймає участь в розгляді будь-якої апеляції, якщо він був задіяний протягом останніх двох років у відношенні заявника та був залучений до сертифікаційної діяльності, пов'язаної зі скаргою або апеляцією, що розглядається.

1.2. Після проведення реєстрації всі матеріали передаються на розгляд голові Комісії.

1.3. Комісія розглядає апеляцію у місячний термін від дня її надходження. Якщо в місячний термін вирішити порушення в апеляції питання неможливо, Голова Комісії встановлює додатковий термін для її розгляду. При цьому загальний термін розгляду апеляції не може перевищувати сорока п'яти днів.

1.4. Голова комісії доручає членам Комісії попередньо розглянути й опрацювати апеляцію.

1.5. Головує на засіданні Голова Комісії.

1.6. На розгляд апеляції обов'язково запрошуються представники ІО ДП «Тернопільський ЕТЦ» та представники подавця апеляції. Вони можуть виступати, задавати питання, давати відповіді, робити заяви, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах.

1.7. Обговорення результатів розгляду апеляції та прийняття рішення по апеляції проводяться на засіданнях Комісії.

1.8. Рішення Комісії є правомочним, якщо у засіданні, на якому воно приймалось, брали участь не менше ніж троє членів Комісії.

1.9. Перед розглядом кожної апеляції члени тимчасового складу Комісії письмово декларують те, що вони не мають фінансових, корпоративних або родинних інтересів з подавцем апеляції, яка має бути розглянута.

Декларація щодо членів Комісії з апеляції, що вони не мають фінансових та корпоративних або родинних інтересів з подавцем апеляції, наведена в формі ФСУ 7.5-02.

У разі виникнення обставин, за яких член Комісії може бути визнаний як зацікавлена сторона по відношенню конкретного подавця апеляції, то в розгляді цієї апеляції він участі не бере і засідання Комісії проходять без нього.

1.10. Рішення комісії приймаються більшістю голосів. У разі рівного розподілу голосів "за" та "проти", голос Голови є вирішальним.

1.11. Рішення комісії мають бути підписані всіма її членами, що проголосували за нього.

1.12. Якщо Комісія визначає дії ІО ДП «Тернопільський ЕТЦ», що оскаржуються, не правомочними, вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції.

Якщо Комісія визначає дії ІО ДП «Тернопільський ЕТЦ», що оскаржуються, правомочними, вона приймає рішення про відмову у задоволенні апеляції.

1.13. Рішення Комісії доводиться до ІО ДП «Тернопільський ЕТЦ» та подавця апеляції протягом 5 днів з дати прийняття рішення.

1.14. У разі незгоди подавця апеляції або ІО ДП «Тернопільський ЕТЦ» з рішенням Комісії воно може бути оскаржене в судовому порядку відповідно до чинного законодавства.

1.15. Протокол засідання Комісії має чітко і коротко описувати суть апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів. Протокол засідання Комісії підписуються її Головою та Секретарем.

1.16. Протоколи засідань Комісії та рішення Комісії зберігаються в ІО ДП «Тернопільський ЕТЦ».

1.17. За рішенням Комісії, в разі потреби, проводить коригувальні дії. Коригувальні дії та оцінювання їх ефективності проводяться та документуються відповідно інструкції ПСУ 8.7-01 «Коригувальні дії».

Т.в.о. директора ДП „Тернопільський ЕТЦ” Слободнюк В.Л.

