



Розгляд скарг та апеляцій

Заявник має право оскаржити висновки/рішення або дії/бездіяльність ЕТЦ, про що він повинен подати скаргу або апеляцію.

Скарга або апеляція може стосуватись:

- відмови у прийнятті до розгляду заявки на виконання робіт ЕТЦ;
- відмови у видачі висновку експертизи, обстеження, свідoctва про навчання;
- скасування виданих раніше документів (висновків, свідoctв тощо);
- порушення правил і процедур виконання робіт технічного обстеження і діагностування, навчання та оцінювання результатів навчання;
- незадовільного обслуговування і некоректного поведіння персоналу;
- порушення конфіденційності, неупередженості, недискримінаційності;
- строків виконання робіт ЕТЦ, встановлених договором і вимогами чинного законодавства;
- оформлення результатів випробувань (вимірювань);
- інших дій, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів замовника;
- діяльності або бездіяльності замовників, які отримали документи від ЕТЦ.

Обов'язком заявника, що подав скаргу або апеляцію в ЕТЦ, є надання відповідної додаткової документації та інформації (за необхідності).

Подання скарги або апеляції здійснюється безкоштовно. При поданні, розгляді скарги або апеляції та ухваленні рішення ЕТЦ не здійснює будь-яких дискримінаційних дій проти заявника та забезпечує своєчасність, об'єктивність, справедливість, неупередженість процесу розгляду та забезпечення конфіденційності, в частині, що стосується заявника та предмета оскарження, .

Апеляція повинна бути подана протягом **місяця після отримання повідомлення про прийняте рішення**. Подання апеляції не зупиняє дії рішення, прийнятого ЕТЦ раніше.

Скарга або апеляція повинна містити чітке викладення суті спірного питання та наступні відомості:

- назва, юридична і поштова адреси юридичної особи, телефон/факс/електронну пошту (паспортні дані для фізичної особи: П.І.Б., адреса, телефон);
- вимоги заявника і підстави, за яких рішення або дії вважаються неправильними, з посиланням на закони, нормативно-правові акти, керівні документи, інші матеріали та факти;
- документи, що додаються до скарги або апеляції (за наявності).

Будь-яка скарга або апеляція без зазначення адреси, а також такі, з якого неможливо встановити авторство, визнаються анонімними, передається на розгляд директору ЕТЦ для інформування та прийняття рішення.

Скаргу або апеляцію до ЕТЦ можна подати у будь який спосіб:

- поштою або особисто – на адресу: Україна, 58033, м. Чернівці, вул. Зелена, 3;
- електронною поштою – на etcchv@ukr.net
- факс/fax: +38 (0372) 52-22-63, 52-44-75, 52-75-81.

Отримані письмові скарги або апеляції повинні передаватись секретарю у продовж 2 робочих днів.

Додаткові джерела надходження скарг:

- веб-сайт Державної служби України з питань праці (Держпраці);
- особисто на прийомі у директора ЕТЦ;
- книга зауважень та пропозицій;
- скринька для анкет анонімного опитування.

Апеляція або скарга та інші матеріали, що надійшли разом з нею, в письмовому вигляді (пошта, електронна пошта, факс) реєструє секретар ЕТЦ в журналі вхідної кореспонденції згідно «Інструкції з діловодства». Після реєстрації скарга або апеляція надаються директору ЕТЦ для ознайомлення та прийняття рішення. В залежності від характеру скарги або апеляції, директор ЕТЦ приймає рішення про створення апеляційної комісії або призначення відповідальних виконавців з розгляду порушених питань. Директор ЕТЦ призначає відповідального виконавця або апеляційну комісію для розгляду скарги або апеляції відповідно. Відповідальні виконавці зазначаються у резолюції (розпорядженні) директора. Склад апеляційної комісії затверджується наказом директора ЕТЦ. Голова апеляційної комісії призначається наказом, секретар обирається на засіданні комісії. **Не можуть входити до складу апеляційної комісії, або бути призначені відповідальними виконавцями особи, які брали участь в інспекційній діяльності, з приводу якої надійшла скарга або апеляція.**

АК або ВВ перевіряють вірогідності та повідомлення заявника до того, як скарга або апеляція може вважатись офіційною та розпочнеться розгляд

АК/ВВ має право запитувати будь яку інформацію або документи, як він вважатиме за доцільне в будь-який час протягом процесу розгляду для підтвердження вірогідності скарги або апеляції. На вимогу АК/ВВ конфліктуючі сторони зобов'язані надати всі документи, матеріали або відомості, які підтверджують або пояснюють факти, що містяться у скарзі або апеляції.

Максимальний термін розгляду скарги або апеляції – 30 днів після їх надходження до ЕТЦ. Термін розгляду може бути продовжено, але не більше ніж на десять днів, в разі неможливості розгляду скарги або апеляції у зазначений термін з незалежних від ЕТЦ причин (неподання необхідних документів, довідок тощо сторонніми організаціями, необхідність проведення додаткових перевірок чи експертиз).

Мотивоване рішення про продовження терміну розгляду скарги або апеляції надається заявнику не пізніше, ніж за два дні до закінчення кінцевого терміну розгляду апеляції або скарги (листом, електронною поштою, факсом тощо).

Розгляд скарги

ВВ ознайомлюється з матеріалами скарги, перевіряє факти, збирає додаткові матеріали з порушених питань, вислуховує думку та пояснення сторін (у разі необхідності).

Якщо скарга стосується замовника, для якого ЕТЦ уже виконав роботи, ЕТЦ разом із замовником визначають необхідність та об'єм розголошення предмета скарги та зроблені щодо неї висновки.

Після розгляду справи, ВВ повинен надати директору ЕТЦ письмовий звіт про розглядання скарги, включаючи заяву, що вказує, являється скарга обґрунтованою чи ні, рекомендації щодо вирішення скарги та проект відповіді заявнику.

Розгляд апеляції

До розгляду апеляції запрошуються заявник та працівник ЕТЦ, відповідальний за рішення, які оскаржуються, про що повідомляються за тиждень до дати засідання АК. Вони можуть давати усні та письмові пояснення, ставити питання, наводити свої доводи та міркування з усіх питань, що стосуються апеляції, робити заяви, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах.

За результатами обговорення та розгляду апеляції, АК ухвалює рішення, яке приймається на закритому засіданні більшістю голосів. У разі рівного розподілу голосів “за” та “проти”, голос Голови АК є вирішальним.

За результатами розгляду апеляції ухвалюється рішення, яке підписується членами комісії, що проголосували за нього (додаток Б).

Якщо АК визнає дії або рішення ЕТЦ неправомірними, то вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції або скарги і зобов'язує ЕТЦ усунути допущені порушення та скасувати прийняте ним рішення

Якщо АК визнає дії або рішення ЕТЦ правомірними, то вона приймає рішення про відмову заявнику у задоволенні апеляції або скарги.

АК може прийняти вмотивоване рішення про проведення повторної перевірки іншими технічними експертами, що не приймали участь у роботах, результати яких оскаржуються.

Результати повторних робіт (діагностики, обстеження, експертизи, вимірювання, іспиту) є остаточними, скарги щодо цих результатів ЕТЦ не приймає.

Комісія може ухвалити рішення щодо проведення додаткового перевіряння сфери діяльності, яка розглядається, шляхом проведення позачергового внутрішнього аудиту (ПР-02).

Рішення апеляційної комісії та проект відповіді передається директору ЕТЦ

Остаточна відповідь надсилається заявнику упродовж **п'яти робочих днів** після прийняття рішення директором ЕТЦ. У разі незгоди з рішенням

ЕТЦ замовник має право звернутися до Держпраці України або безпосередньо до суду, згідно з чинним законодавством України.

Процес: Вхід

