**7.5 Жалобы и апелляции**

**7.5.1 Общие положения**

Процедура урегулирования жалоб и апелляций, поступивших от Заказчиков и других заинтересованных сторон к деятельности Органа инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области - документированный процесс для получения, рассмотрения жалоб, апелляций и принятия решений по жалобам и апелляций, предназначена для удовлетворения потребностей Заказчиков и повышения результативности системы менеджмента Органа инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области.

По требованию Заказчика, уполномоченный сотрудник - Ответственный за работу с Заказчиком и определение его требований в Органе инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области информирует Заказчика о процедуре принятия и рассмотрения жалоб и апелляций.

При получении апелляции, жалобы Орган инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области проводит её первоначальную оценку с целью определения отнесения её к инспекционной деятельности Органа инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области. В случае, когда Орган инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области причастен к данной жалобе, апелляции, жалоба, апелляция принимается на рассмотрение в Орган инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области. В случае, если жалоба, апелляция не относится к деятельности Органа инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области, заявителю готовится и направляется письменный соответствующий ответ в свободной форме на фирменном бланке за подписью Руководителя филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области.

Орган инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области в лице Руководителя филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области несет ответственность за все решения на всех уровнях рассмотрения жалоб и апелляций.

Расследования и решения по жалобам, апелляциям в Органе инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области не приводят к дискриминационным действиям.

**7.5.2 Описание правил**

Заказчик, неудовлетворённый качеством выполненных работ по оценке соответствия, оказанных Органом инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области, имеет возможность предъявить жалобу по электронной почте или почтовым направлением.

В случае несогласия с экспертными выводами и оценками Заказчик направляет апелляцию.

Апелляции и жалобы подаются на имя Руководителя филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области в письменной форме с обязательным указанием контактной информации – Ф.И.О. заявителя, наименование юридического лица или Индивидуально предпринимателя, его почтового адреса, номера телефона (при наличии), адреса электронной почты (при наличии). В случае, если в жалобе, апелляции не указаны фамилия заявителя, наименование юридического лица или Индивидуально предпринимателя, почтового адреса, по которому должен быть направлен письменный ответ, жалоба, апелляция к рассмотрению Органом инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области не принимается.

Жалоба или апелляция может быть подана исключительно в письменном виде.

Процесс рассмотрения жалоб и апелляций включает следующие элементы и действия:

• описание процесса приема, регистрации и оценивания предмета жалобы, апелляции;

• проведение расследования фактов и аргументов, изложенных в жалобе или апелляции;

• принятие решения об обоснованности или необоснованности, и относительно мер, планируемых в целях устранения причин, повлекших возникновение жалобы, апелляции;

• обеспечение принятия соответствующих мер, включая действия, направленные на их урегулирование;

• формирование ответа и его предоставление подателю жалобы или апелляции.

Ответственный за работу с Заказчиком и определение его требований в Органе инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области получает первичную информацию от заявителя и передает на регистрацию жалобу, апелляцию Менеджеру по качеству. Жалобы и апелляции регистрируются Менеджером по качеству в Журнале регистрации жалоб и апелляций Ж.ОИ-017 (Приложение 27).

Полученной жалобе, апелляции присваивается индивидуальный номер.

Апелляция или жалоба должна быть аргументированной. При необходимости к апелляции, жалобе прилагаются документы, подтверждающие обоснованность приводимых в ней доводов по поводу нарушенных Органом инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области прав и законных интересов физического или юридического лица, обратившегося с апелляцией, жалобой в Орган инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области.

Поступившая апелляция, жалоба регистрируется в Журнале регистрации жалоб и апелляций Ж.ОИ-017 в течение 3 (трех) дней с момента её поступления в Орган инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области.

Апелляция, жалоба рассматривается в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента регистрации жалобы или апелляции. В исключительных случаях, а также в случае направления Органом инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, Орган инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области вправе продлить срок рассмотрения жалобы, апелляции, но не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока рассмотрения заявителя.

После регистрации апелляция, жалоба предоставляется Руководителю филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области для рассмотрения и принятия решения о дальнейших действиях по её рассмотрению.

При получении апелляции, жалобы Руководитель филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области проводит её первоначальную оценку, с целью определения:

• относится ли она к деятельности Органа инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области. После получения жалобы и подтверждения, что жалоба относится к инспекционной деятельности, за которую он несет ответственность, Орган инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области проводит мероприятия по рассмотрению жалобы;

• возможности проведения немедленных действий по рассмотрению апелляции, жалобы;

• установления важности и возможных последствий;

• установления конкретных шагов по работе с апелляцией, жалобой.

После оценивания, Руководитель филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области ставит на апелляцию, жалобу резолюцию, которая должна содержать:

• перечень лиц, ответственных за расследование апелляции, жалобы (необходимо учитывать, что анализ и расследование апелляции, жалобы должен проводиться лицами, не имевшими отношение к предмету жалобы, апелляции);

• сроки её исполнения (ответа);

• мероприятия по её расследованию (при необходимости);

• требуемые средства для решения.

Апелляция, жалоба с резолюцией передается Менеджером по качеству назначенным ответственным лицам для дальнейшего расследования и оценки.

Персональный состав ответственных лиц по каждой жалобе, апелляции утверждается приказом Руководителя филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области. Количество членов комиссии должно быть нечетным, но не менее 3 (трех) человек.

Решение, по результатам рассмотрения жалобы или апелляции принимается и утверждается лицами, не участвующими в первоначальной инспекционной деятельности.

Для изучения обстоятельств дела ответственными лицами должно быть отведено не менее 3 (трех) рабочих дней. В процессе рассмотрения апелляции, жалобы ответственные лица могут познакомиться как с внешними, так и внутренними документами, беседовать с сотрудниками Органа инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области.

Орган инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб и апелляций.

Расследования и решения по результатам рассмотрения жалоб не должны приводить к необоснованным и необъективным действиям.

Орган инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области при получении жалобы или апелляции, несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для удостоверения обоснованности жалобы или апелляции.

Решение по апелляции, жалобе принимается на совещании ответственных лиц большинством голосов. На совещание ответственных лиц может быть приглашен заявитель либо его представитель. Совещание оформляется письменно - протоколом в свободной форме. Протокол оформляется в одном экземпляре. Копия протокола в 3 (трех) дневной срок после принятия решения направляется Руководителю филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области для утверждения.

На основании утвержденного протокола в течение 5 (пяти) рабочих дней после срока принятия решения, Менеджером по качеству подготавливается на фирменном бланке письменный проект ответа заявителю, который подписывается Руководителем филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области. Решение, по результатам рассмотрения жалобы или апелляции доводится до сведения лица, подающего жалобу или апелляцию. Орган инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области направляет на фирменном бланке за подписью Руководителя филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области письменный ответ заявителю об окончании процесса рассмотрения жалобы или апелляции лицу и полученные результаты почтовым отправлением с уведомлением, либо иным способом, письменно указанным заявителем.

Орган инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области рассматривает апелляцию, жалобу оперативно и беспристрастно, определяет и осуществляет коррекции и предпринимает корректирующие и (или) предупреждающие действия, касающиеся причины несоответствия, если оно выявлено и установлено.

Орган инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации по жалобе, апелляции.

В случае запроса заявителя, Орган инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области любым доступным способом подтверждает получение жалобы, апелляции, а также представляет заявителю отчет о ходе её рассмотрения.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы размещен на официальном сайте Органа инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области. Кроме того, непосредственно в самом Органе инспекции филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Тамбовской области любой заинтересованной стороне по ее требованию предоставляются документированные правила рассмотрения жалоб и апелляций. Порядок обращения с жалобами, апелляциями, доступен всем заинтересованным сторонам по запросу в виде копии п.7.5 настоящего Руководства по качеству РК.ОИ-001, заверенной Руководителем ОИ.