

Выдержка из правил рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа инспекции описаны в разделе 7.6. Руководства по качеству:

1. Жалобы и апелляции принимаются органом инспекции только в письменном виде за подписью заказчика или уполномоченного им лица и регистрируются руководителем органа инспекции в «Журнале регистрации жалоб и апелляций», а заявителю предоставляется копия жалобы с указанием ее регистрационного номера и даты регистрации в органе инспекции либо такой номер и дата сообщаются заявителю, например, путем направления ответного электронного письма. Далее в рамках настоящего РК жалоба и апелляция будут рассматриваться как синонимы в связи с тем, что процедура приема, оценки и принятия решения по ним идентичны. Направленная жалоба рассматривается органом инспекции в течение 10 рабочих дней, если не требуется дополнительных специальных действия – экспертиз, испытаний, рецензий. По результатам рассмотрения жалобы орган инспекции готовит, регистрирует в «Журнале регистрации жалоб и апелляций» и направляет заявителю ответ.

2. Рассмотрение (расследование) жалобы не поручают тому специалисту, на действия (бездействие) которых она поступила, что позволяет избежать дискриминационных действий в отношении заявителя, ее направившего. При необходимости, к рассмотрению могут привлекаться внешние специалисты, компетентные в вопросах, изложенных в обращении, при условии соблюдения вопросов конфиденциальности и на основании соответствующего договора. Ответственность за сбор, проверку информации и решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы несет руководитель органа инспекции, в т.ч., в случае привлечения к ее рассмотрению внешних специалистов.

3. По результатам рассмотрения жалобы и апелляции орган инспекции принимает решение об удовлетворении апелляции (жалобы) в соответствии с сутью обращения либо отказе в ее удовлетворении, а также разработке мер коррекции, корректирующих и/или предупреждающих действий. Результатом рассмотрения обращения также может быть выработка предложения, направленное на урегулирование недовольства обратившегося, в т.ч., связанная с компенсацией понесённых потерь (например, если это страховой случай, предусмотренный покрытием ответственности органа инспекции). О принятом решении письменно на официальном бланке филиала ФГБУ «Россельхозцентр» по Ростовской области извещается заказчик путем направления письма на указанный контактный адрес (электронной почтой или Почтой России, курьерской службой).