**Правила рассмотрения жалоб и апелляций**

Заявитель вправе выразить недовольство деятельностью органа инспекции и обжаловать решения органа инспекции, принятые на любом этапе выполнения работ, Руководителю - эксперту органа инспекции.

Письменная жалоба (апелляции) может поступить в ОИ ВФ:

* лично от заявителя;
* по почте;
* электронной почте (в сканированном виде).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Волгоградский филиал ФГБУ "Ростовский референтный центр Россельхознадзора" | 400079, г. Волгоград, ул. Самарская, дом 3а. | тел.:  8 (8442) 96-86-23 | **vrcr@mail.ru** |

При получении жалобы Руководитель - эксперт ОИ ВФ должен подтвердить, относится ли жалоба к инспекционной деятельности ОИ ВФ и, если относится, должен ее рассмотреть.

Заявитель по письменному заявлению имеет право ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения заявления, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, материалы не содержат конфиденциальную информацию, или в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Орган инспекции беспристрастно и оперативно рассматривает жалобы, претензии и апелляции заявителя и принимает мотивированное решение.

Уполномоченный сотрудник ОИ ВФ регистрирует жалобу в Журнале входящей корреспонденции в день поступления жалобы с присвоением ей регистрационного номера и передает Руководителю-эксперту ОИ ВФ. Получение каждой жалобы подтверждается апеллянту способом, указанным в поданной жалобе Ф 18 ДП ОИ-ВФ 03.05, а также представляет заявителю отчет о ходе её рассмотрения.

Руководитель-эксперт ОИ ВФ рассматривает поступившую жалобу и передает ее ТД по направлению. ТД по направлению должен зарегистрировать жалобу в «Журнал регистрации жалоб и апелляций» (Ф 6 ДП ОИ-ВФ 03.05), после регистрации должен определить, связана ли жалоба с деятельностью, решением ОИ ВФ, и если да, то провести по ней работу. Определить причастных к жалобе специалистов и совместно провести анализ возникшей ситуации.

Поступившая жалоба проверяется на достоверность. В случае принятия решения о достоверности ТД по направлению рассматривает жалобу, приказом директора Волгоградского филиала ФГБУ «Ростовский референтный центр Россельхознадзора» создается апелляционная комиссия для рассмотрения жалоб и решения разногласий, принимает решение о том, какие действия должны быть приняты по жалобе. В состав комиссии входят Руководитель-эксперт ОИ, начальник сектора, входящего в состав ОИ ВФ по направлению поступившей жалобы/апелляции (технический директор), менеджер по качеству ОИ ВФ.

Решение по жалобе оформляется ТД по направлению в двух экземплярах в установленном порядке согласно (Ф 19 ДП ОИ-ВФ 03.05) и подписывается Руководителем-экспертом ОИ ВФ.

Решение по жалобе должно содержать:

-при полном или частичном удовлетворении жалобы, срок и способ удовлетворения;

-при полном отказе в удовлетворении жалобы

-причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ.

При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ОИ или обратиться в вышестоящие инстанции или в суд.

Решение по жалобе направляется заявителю не позднее 10 дней со дня регистрации.

Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся у ТД по направлению с последующей передачей во временное хранение.

В случае если апеллянт не согласен с решением ОИ принятым по жалобе, желает опротестовать это решение ОИ, он имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией на имя Директора Волгоградского филиала. Орган инспекции гарантирует конфиденциальность при рассмотрении жалоб, апелляций и претензий.

Расследования и решения по апелляциям ОИ ВФ не приводят к дискриминационным действиям по отношению к составителю апелляции. ОИ ВФ в случае ошибки вносит изменения. Оперативно выдаем конечный документ и не чиним препятствия для дальнейшего сотрудничества составителем апелляции.

Все жалобы, апелляции и претензии, поступившие в Орган инспекции, подлежат обязательной регистрации в журнале «Журнал регистрации жалоб и апелляций» (Ф 6 ДП ОИ-ВФ 03.05) и рассмотрению.

Решение по результатам расследования жалобы или апелляции, не принимается и не пересматривается лицами, первоначально участвующими в инспекционной деятельности.

Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

* отказ в приеме Заявления, документов;
* нарушение сроков производства и выдачи результатов инспекций;
* истребование у заявителя документов, не предусмотренных утвержденными процедурами проведения инспекций по направлениям или действующим законодательством, регулирующим данные вопросы;
* понуждение к оплате, не предусмотренной действующим законодательством, регулирующим данные вопросы;
* отказ в производстве инспекций;
* отказ в выдаче результатов инспекций;
* удержание денежных средств;
* оспаривание выводов эксперта по существу.

Претензия (апелляция) может быть подготовлена на бланке учреждения (бланк претензии, бланк апелляции) либо по форме предъявителя, но с указанием необходимой информации.

Жалоба (апелляция) должна содержать:

* наименование учреждения и его должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
* фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица,

либо:

* наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
* сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);
* доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа инспекции.

Жалобы заявителей, поданные в письменной форме (в форме электронного документа),остаются без рассмотрения в следующих случаях:

* в жалобе не указаны фамилия гражданина (индивидуального предпринимателя) или наименование юридического лица, направившего жалобу;
* в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (жалоба остается без рассмотрения, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);
* текст жалобы не поддается прочтению (ответ на жалобу не дается, она не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Срок рассмотрения жалобы (апелляции) составляет не более 10 рабочих дней со дня ее поступления.

По результатам рассмотрения жалобы Орган инспекции принимает одно из следующих решений:

* удовлетворяет жалобу;
* отказывает в удовлетворении жалобы.

В письменном ответе указываются:

* существо обжалуемых решений;
* доводы и основания для принятия решения по жалобе;
* принятое по жалобе решение.

Письменный ответ предъявителю жалобы/апелляции подписывает Руководитель – эксперт Органа инспекции или лицо, замещающее его на законных основаниях.

Решение, доводимое до сведения лица, подающего жалобу или апелляцию, принимается или пересматривается и утверждается лицами, не участвующими в первоначальной инспекционной деятельности.

Орган инспекции Волгоградского филиала ФГБУ «Ростовский референтный центр Россельхознадзора» несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб и апелляций.

Выявленные в ходе рассмотрения Обращения несоответствия регистрируются и обрабатываются с принятием корректирующих действий в установленном порядке.