**Правила рассмотрения жалоб и апелляций в Органе инспекции**

**ФГБУ «Ростовский референтный центр Россельхознадзора»**

Заявитель (заказчик) вправе выразить недовольство деятельностью Органа инспекции и обжаловать решения Органа инспекции, принятые на любом этапе выполнения работ, заместителю директора ФГБУ «Ростовский референтный центр Россельхознадзора» – руководителю Органа инспекции.

**Жалоба (претензия)** – выражение неудовлетворенности деятельностью Органа инспекции со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа (ГОСТ ISO/IEC 17000-2012).

**Апелляция** - запрос представителя объекта оценки соответствия в Орган инспекции о пересмотре  решения, принятого Органом инспекции в отношении данного объекта. (ГОСТ ISO/IEC 17000-2012).

**Способы предъявления письменной жалобы (апелляции):**

* лично
* по почте
* электронной почте (в сканированном виде)
* по факсу

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ФГБУ "Ростовский референтный центр Россельхознадзора"** | 344034,  Ростовская область,  г. Ростов-на-Дону, пер. Синявский, 21"В" | **тел.:**  **(863) 224-13-38,**  **(863)266-88-81**  **факс:**  (863) 224-09-37 | [priemnaya@referent61.ru](mailto:priemnaya@referent61.ru) |

**Заказчик по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения заявления (заявки), 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.**

**При поступлении в Орган инспекции жалоб, апелляций от заявителей по вопросам, связанным с проведением инспекций, приказом директора ФГБУ «Ростовский референтный центр Россельхознадзора» создается апелляционная комиссия для рассмотрения жалоб и решения разногласий. В состав комиссии входят заместитель директора – руководитель ОИ или заместитель руководителя ОИ, начальник и заместитель начальника отдела, входящего в состав органа инспекции (технический директор по направлению поступившей жалобы/апелляции).**

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

**Орган инспекции гарантирует конфиденциальность при рассмотрении жалоб, апелляций и претензий.**

**Все жалобы, апелляции и претензии, поступившие в Орган инспекции, подлежат обязательной регистрации 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 утвержденным Порядком 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), направившего жалобу (наименование юридического лица);
* 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.

Жалобы, апелляции, обращения рассматриваются (включая подготовку ответа) в течение 10 рабочих дней со дня их поступления

По результатам рассмотрения жалобы Орган инспекции удовлетворяет жалобу или 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 на жалобу/апелляцию/обращение подписывает руководитель Органа инспекции – заместитель директора Учреждения (или лицо, замещающее его на законных основаниях).

В принятии (утверждении) решения по жалобе/апелляции/обращению не участвуют лица, проводившие первоначальную инспекцию.

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