

Порядок работы с жалобами

1. Общие положения.

Прием и рассмотрение (расследование) жалоб является способом защиты интересов потребителей работ (услуг) ОИ. Правила рассмотрения жалоб, находятся в открытом доступе на сайте ОИ (https://rosselhoccenter-kursk.ru/?page_id=2328).

Предъявить жалобу может любая организация, лицо-участник процесса инспекции или лицо, заинтересованное в результатах инспекции, права которых, по их мнению, нарушены.

Заказчик может подать жалобу в ОИ при неудовлетворенности деятельностью ОИ в следующих случаях:

- если ему не предоставили информацию о правилах проведения инспекционных работ;
- если ему не предоставили информацию о процедуре рассмотрения жалоб и апелляций;
- если ему не предоставили информацию об изменениях, влияющих на подтверждение соответствия;
- если ему не предоставили информацию о решении ОИ в отношении соответствующих объектов инспекции;
- при нарушении ОИ, его работниками принципа беспристрастности, соблюдения конфиденциальности информации, прочих условий договора на инспекцию;
- при нарушении ОИ, работниками ОИ установленного порядка проведения работ (оказания услуг);
- невыполнения ОИ работ в установленные сроки;
- допущения ошибок при оформлении документов ОИ;
- при любых других нарушениях в работе ОИ.

Примечание: размещение информации в общем доступе, в том числе на сайте ОИ, считают ознакомлением лиц, заинтересованных в процессе инспекции с порядком представления жалоб и апелляций.

Заказчик имеет право обратиться к руководителю ОИ, Руководителю Филиала с жалобой в течение месяца, с того момента, как возникли обстоятельства, которые по мнению заказчика являются основанием для жалобы.

2. При рассмотрении жалоб ОИ руководствуется настоящими правилами.

При рассмотрении жалобы ОИ обязан обеспечить соблюдение следующих принципов: своевременности, объективности, справедливости, беспристрастности и конфиденциальности информации.

Первичное рассмотрение жалобы осуществляет Руководитель Филиала, затем руководитель ОИ (технический директор ОИ) совместно с менеджером по качеству ОИ, возможно привлечение иных лиц ОИ, при условии, что в рассмотрении жалобы не будут принимать участие лица, имеющие непосредственное отношение к предмету жалобы.

3. Результатом работы рассмотрения жалобы является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ предьявителю жалобы.

Руководитель Филиала имеет право отклонить жалобу, которая не отвечает требованиям, по существу. Отказ оформляют в письменном виде официальным письмом Филиала, с объяснением причины отказа.

4. В случае несогласия с решением по жалобе, предьявляющий жалобу, имеет право обжаловать решение, подав апелляцию в ФГБУ «Россельхозцентр» или обратиться в иные инстанции.

5. Руководитель ОИ обязан рассматривать все жалобы, касающиеся деятельности ОИ.

6. Правила рассмотрения жалоб.

Предьявитель подает жалобу любым из следующих способов: лично, по почте, на электронный адрес Филиала, оформленную на имя Руководителя Филиала по установленной в Приложении 2 (Ф-02(ДП-02.10.2025) форме. К жалобе могут быть приложены обосновывающие ее документы или их копии.

Жалобу регистрируют как входящую корреспонденцию Филиала, а также руководитель ОИ регистрирует жалобу в Журнале учета жалоб и апелляций, уведомляет любым доступным способом предъявителя жалобы о ее приеме (лично или по электронной почте). Заказчик может подать жалобу устно, тогда руководитель ОИ, должен оформить жалобу в соответствии с требованиями документированной процедуры, т.е. со слов предъявителя жалобы заполнить форму жалобы в соответствии с Приложением 2 (Ф-02(ДП-02.10.2025) и зарегистрировать ее в Журнале учета жалоб и апелляций, провести работу с жалобой в соответствии с требованиями, установленными в настоящей документированной процедурой.

Предоставление информации по вопросам регистрации устных и письменных обращений, поступивших в ОИ, осуществляют в рабочее время.

Руководитель Филиала совместно с руководителем ОИ проводит анализ жалобы и устанавливает, относится ли эта жалоба к деятельности по оценке соответствия, за которую отвечает ОИ, и если это так, то рассматривают жалобу по существу. Жалобы по вопросам, связанным с процедурами и формами документов, установленных в правовых и нормативных документах Российской Федерации или организационно-методических документах аккредитующего органа, ОИ не рассматривает.

Для рассмотрения жалобы и выработки дальнейших действий руководитель ОИ проводит сбор необходимой информации, проверку достоверности жалобы, запрашивает, при необходимости, дополнительную информацию по предмету жалобы и выработывает предложения по дальнейшим действиям так, чтобы окончательное решение по жалобе было принято и направлено предъявителю жалобы не позднее 10 рабочих дней со дня ее поступления в Филиал.

Руководитель ОИ докладывает о ходе работ по жалобе Руководителю Филиала. Проект решения по жалобе оформляет менеджер по качеству ОИ или другой назначенный специалист в двух экземплярах. Окончательное решение по жалобе принимает Руководитель Филиала, подписывая решение.

7. Решение по жалобе должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы, срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы или иные доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

8. Порядок направления ответов по итогам рассмотрения жалоб.

Решение по жалобе Руководитель Филиала или иное уполномоченное лицо направляет предъявителю жалобы любым из следующих способов: почтовым отправлением или по электронной почте с уведомлением о доставке, или лично. Копию решения передают руководителю ОИ.

Решение по жалобе вступает в силу с момента получения его предъявителем жалобы.

Если на решение по жалобе, в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от предъявителя жалобы, оно считается принятым.