

## **Процесс рассмотрения жалоб и апелляций.**

1.1. Заказчик может направить претензию в ОИ следующим способом:

- письменную претензию по почтовому адресу: 350004, г. Краснодар, ул. Калинина, д.15;
- письменную претензию по факсу: (861) 221-61-62;
- письменную претензию по адресу электронной почты: kmv123@fsvps.gov.ru;
- интернет-письмо на электронную приемную официального сайта Учреждения ([www.kmv123.ru](http://www.kmv123.ru));
- оставить письменную претензию в «Журнале регистрации претензий» по Ф 09 РК-ОИ-02-01, расположенном в ОИ по адресу: 350004, г. Краснодар, ул. Калинина, д.15, кабинет 101;
- Заказчик может воспользоваться ящиками для корреспонденции, установленными: при входе – на территорию Учреждения;
- в устной форме по телефону (861) 221-61-62 или при личном приеме лиц, предъявляющих жалобы.

1.2. Все претензии, поступающие в письменной форме, регистрируются помощником Руководителя Учреждения в день их поступления (в день, предшествующий праздничным или выходным дням, - в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями) в порядке, установленном «Инструкцией по делопроизводству ФГБУ «Краснодарская МВЛ»» для входящей корреспонденции.

1.3. Письменные претензии, не зарегистрированные в установленном порядке, не рассматриваются.

1.4. К регистрации и рассмотрению принимаются жалобы, апелляции, содержащие:

- наименование услуги (объекта жалобы, апелляции);
- основания для жалобы, апелляции;
- обязательное указание контактной информации – Ф.И.О. заявителя, его почтового адреса, номера телефона (при наличии), адреса электронной почты (при наличии) в случае, если в жалобе, апелляции не указаны фамилия гражданина или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на апелляцию, жалобу не дается;
- необходимые доказательные документы;
- при необходимости: номер договора, дата его заключения.

1.5. Любое должностное лицо, получившее устную информацию, имеющую смысл жалобы, апелляции, оформляет уведомление в виде служебной записки и передает его помощнику Руководителя для его регистрации в порядке, установленном для входящей корреспонденции.

1.6. Жалобы, апелляции, рассмотренные директором Учреждения и отнесенные к деятельности ОИ передаются помощником Руководителя на исполнение заместителю директора по фитосанитарному направлению-Руководителю ОИ.

1.7. Заместитель директора по фитосанитарному направлению-Руководитель ОИ организует выяснение причины возникновения жалобы, апелляции в течение двух рабочих дней с даты регистрации; изучает суть проблемы, запрашивает информацию от сотрудников, имеющих отношение к данной жалобе, апелляции и принимает решение о признании ее обоснованности, направляет полученные материалы директору для принятия решения о производстве служебного расследования.

1.8. Для производства служебного расследования, приказом директора Учреждения, формируют комиссию по рассмотрению жалобы, апелляции (далее по тексту – комиссия) не позднее, чем через 5 рабочих дней после даты регистрации жалобы, апелляции.

1.9. В работе комиссии не может принимать участие непосредственный Руководитель сотрудника, имеющего отношение к данной жалобе, апелляции. Это необходимое условие для соблюдения объективности и исключения предвзятости в проводимом расследовании.

1.10. Ответственность за организацию деятельности комиссии несет директор Учреждения.

1.11. В ходе расследования устанавливают:

- мотивы и причины нарушения, условия, способствовавшие его совершению;

- виновные лица и другие участники конфликта (свидетели, очевидцы).

1.12. Запрашиваются письменные объяснения от участников конфликта, послужившего поводом для полученной жалобы, апелляции.

1.13. При необходимости возможно проведение следующих мероприятий (действий):

- проведение внепланового внутреннего аудита в области деятельности ОИ, послужившей поводом для обращения Заказчика;

- привлечение независимых специалистов-консультантов по техническим, правовым и другим вопросам.

1.14. Итог работы комиссии оформляют заключением о результатах расследования в форме акта, подписанного всеми членами комиссии с приложением к нему всех документов и материалов, собранных в ходе расследования по Ф 04 РК-ОИ-02-01.

1.15. Акт передают директору Учреждения для принятия:

- решения по существу высказанных в жалобе, апелляции вопросов;

- соответствующих распорядительных решений в адрес отделов и сотрудников ОИ Учреждения с целью восстановления нарушенных прав и удовлетворения законных требований Заказчиков;

- назначения ответственного сотрудника ОИ для информирования Заказчика о принятом решении в виде письменного уведомления.

1.16. По результатам рассмотрения жалобы, апелляции и принятому по ней решению:

– проводится анализ причин, повлекших за собой предъявление жалобы, апелляции, предпринимаются соответствующие корректирующие действия с целью устранения причин несоответствий или предупреждающие действия в соответствии с ДП-ОИ «Предупреждающие и корректирующие действия» для предупреждения повторного их возникновения. Порядок проведения корректирующих действий и проверка их выполнения в соответствии с процедурой, изложенной в ДП-ОИ «Предупреждающие и корректирующие действия»;

– определяют должностных лиц или отделы, чьи действия повлекли за собой несоответствия и обращение в виде жалобы, апелляции;

– при необходимости, в отделах представителем отдела по качеству проводится внеочередное совещание, на котором рассматривают вопросы, связанные с возникшими несоответствиями, и важность удовлетворения требований Заказчиков;

– при необходимости ответственный сотрудник, назначенный директором Учреждения подготавливает отчет о рассмотрении жалобы, апелляции и предпринятых корректирующих действиях и представляет его Заказчику;

– ответственный сотрудник, назначенный директором Учреждения, подготавливает и отправляет в адрес Заказчика письменное уведомление о результате рассмотрения жалобы, апелляции;

– заместитель Руководителя ОИ проводит отслеживание и регистрацию записей о принятых мерах по поступившим жалобам и дате уведомления Заказчика в «Журнале регистрации претензий» по Ф 09 РК-ОИ-02-01. Контроль и своевременность выполнения процедуры управления жалобами проводит начальник отдела по качеству, метрологии и стандартизации/специалист по качеству при проведении внутренних аудитов.

1.17. На основании ст. 13 п. 1, 1.1) ФЗ от 28.12.2013 № 412-ФЗ срок рассмотрения претензий и подготовки ответа, поступивших в Учреждение в виде писем, электронной почты, факсов и подготовки ответа на них - не более 10 рабочих дней с момента их поступления в Учреждение, если в претензии не определен иной срок ответа.

1.18. Материалы по анализу, рассмотрению жалобы, апелляции и принятых мерах, хранятся у заместителя Руководителя ОИ в папке «Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы, претензии и др.). Документы по их рассмотрению».

1.19. В конце года, при формировании анализа со стороны руководства, данная информация используется для анализа жалоб, апелляций и выявления тенденций к их уменьшению, увеличению,

повтору, а также результативности предпринимаемых мер. При этом учитывается:

- соблюдение сроков рассмотрения претензии;
  - соблюдение сроков урегулирования претензии;
  - объективность рассмотрения претензии;
  - адекватность осуществления корректирующих и предупреждающих действий при возникновении претензии;
- количество необоснованных претензий