**Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа инспекции**

Процесс рассмотрения жалоб и апелляций включает, следующие элементы и действия:

а) Процесс приема, оценивания, расследования жалобы или апелляции и принятия решения относительно мер, принимаемых в ответ на такую жалобу или апелляцию.

Апелляция, жалоба (претензия) должна быть аргументированной. При необходимости к апелляции, жалобе (претензии) прилагаются документы, подтверждающие обоснованность приводимых в ней доводов по поводу нарушенных ОИ прав и законных интересов физического (или юридического) лица, обратившегося с апелляцией, жалобой (претензией).

Апелляции, жалобы (претензии) подаются на имя руководителя ОИ в письменной форме с обязательным указанием контактной информации – Ф.И.О. заявителя, его почтового адреса, номера телефона (при наличии), адреса электронной почты (при наличии). В случае, если в жалобе (претензии), апелляции не указаны фамилия гражданина или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на апелляцию, жалобу (претензию) не дается.

б) Поступившие апелляции, жалобы регистрируются Канцелярией ФГБУ «Самарский референтный центр Россельхознадзора». Получение жалобы подтверждается ответственным за делопроизводство по телефону или электронной почте.

в) После регистрации апелляция, жалоба предоставляется руководителю ОИ для рассмотрения и принятия решения о дальнейших действиях по её рассмотрению.

Апелляция, жалоба с резолюцией передается ответственным лицам для дальнейшего расследования и оценки.

Каждая жалоба прослеживается руководителем ОИ от момента ее получения до полного завершения, когда предъявляющий жалобу будет удовлетворён или принято заключительное решение.

Орган инспекции (по мере возможности) подтверждает получение жалобы или апелляции. Предъявляющий жалобу по запросу имеет доступ к информации о текущем состоянии процесса управления жалобами.

В решении по жалобе и апелляции не принимают участие лица, имевшие отношение к предмету жалобы.

После подписания ответа руководителем ОИ, ответ направляется заявителю таким же способом, каким была получена апелляция (жалоба), либо способом, указанным заявителем.