

**Порядок обращения с жалобами (претензиями) в испытательную лабораторию
ФГБОУ ВО «Бурятская государственная сельскохозяйственная лаборатория имени
В.Р. Филиппова» (ФГБОУ ВО Бурятская ГСХА).**

Лицо, неудовлетворённое услугой, оказанной испытательной лабораторией ФГБОУ ВО Бурятская ГСХА, имеет возможность предъявить жалобу (претензию).

Жалобы (претензии) подаются одним из следующих способов:

- лично или по почте по адресу: 670024, Республике Бурятия, г. Улан-Удэ, ул. Пушкина, 8, лаборатория лекарственных трав;
- по электронной почте на адрес: labmedherb@bgsha.ru (сканированный вариант или фото).

Срок подачи: не позднее 30 календарных дней после действий или решений, с которыми заявитель не согласен, на имя заведующего лабораторией в письменном виде в свободной форме.

В жалобе (претензии) в обязательном порядке должна быть указана следующая информация:

- наименование Учреждения, которому адресована жалоба (претензия);
- наименование Учреждения (организации) юридического лица или фамилия, имя, отчество – для физического лица, направившего жалобу (претензию);
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- для юридического лица – фамилия, имя, отчество должностного лица, в адрес которого должен быть направлен ответ;
- контактный телефон;
- суть предложения, заявления, жалобы (претензии), доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, действием/бездействием ИЛ. При необходимости для подтверждения данных доводов прилагаются документы, материалы либо их копии;
- личная подпись – для физического лица, подпись должностного лица юридического лица, либо его электронная цифровая подпись;
- дата подачи жалобы (претензии).

Поступающие жалобы регистрируются в установленном порядке. В случае неполноты указанных сведений жалоба может быть отклонена для уточнения информации.

В случае, если в жалобе (претензии) отсутствует почтовый адрес или адрес электронной почты, жалоба (претензия) рассматривается, ответ подготавливается, но не направляется лицу. Подготовленный ответ выдается при последующей личной явке.

Общий срок рассмотрения и принятия решения по жалобе (претензии) составляет не более 10 рабочих дней с момента регистрации.

Процедура рассмотрения жалобы (претензии): заведующий ИЛ оценивает жалобу (претензию) и принимает ее на рассмотрение или отклоняет. В случае отклонения жалобы (претензии) заявитель уведомляется об этом в течение 10 рабочих дней с момента регистрации.

С целью рассмотрения жалобы (претензии) заведующий ИЛ назначает ответственное лицо или комиссию по рассмотрению жалобы (претензии) из числа

сотрудников, не участвовавших в действиях, решениях, на которые поступила жалоба (претензия).

Ответственное лицо или комиссия в процессе рассмотрения жалобы (претензии) собирает и анализирует информацию, проверяет правильность оформления/составления документации, устанавливает причины, вызвавшие жалобы (претензию), намечает мероприятия по устранению причин, принимает решение об обоснованности/необоснованности жалобы (претензии) и готовит соответствующий ответ в письменном виде.

Ответ направляется лицу, подавшему жалобу (претензию), по почте / электронной почте или передаётся лично в руки.

Описание процесса рассмотрения жалоб и претензий ИЛ, включая контактные данные и порядок подачи, доступно всем заинтересованным сторонам по запросу в форме выписки из документа СМ лаборатории.