

Warum ein Ombudsdienst ?

In der Vergangenheit haben die Tätigkeiten der Nahrungsmittelagentur oft zu Beschwerden geführt. Die Unzufriedenheit, was die Gesetzgebung betrifft oder den Eindruck strenger als der Nachbar kontrolliert worden zu sein, haben gelegentlich dazu geführt, dass die Unternehmen ihre Unzufriedenheit bei der FASNK ausgedrückt haben.

Die Nahrungsmittelagentur möchte eine glaubwürdige und zuverlässige öffentliche Behörde sein. Daher hat sie einen Ombudsdienst eingerichtet, um ihre erbrachten Leistungen bei den Unternehmen zu verbessern.

Alle Beschwerden, die von den Unternehmen eingereicht werden und sich auf die Funktionsweise der Agentur beziehen, werden von nun an durch den Ombudsdienst bearbeitet. Das ist eine Garantie für die Unternehmen, dass ihre Beschwerde korrekt behandelt wird. Der Ombudsdienst greift ein, wenn alle existierenden Verfahren zur Lösung des Problems ausgeschöpft wurden.

Die Agentur kann so eine bessere Verfolgung der Beschwerden gewährleisten und im Falle von Grundproblemen allgemeine Lösungen über ihren Qualitätsdienst ausarbeiten. Die Beschwerden können der Agentur in der Tat nützlich sein, um ihre Funktionsweise zu verbessern. Dieser Ombudsdienst untersteht dem Dienst des internen Audits, um so die Objektivität zu garantieren.

Der Ombudsdienst ist nur für die Unternehmen oder Personen eingerichtet worden, die von der Nahrungsmittelagentur kontrolliert werden können. Er ist vollständig unabhängig von der „vorher eingerichteten Kontaktstelle für den Verbraucher“, die natürlich weiterhin bestehen bleibt.