

28 СМ

Акционерное общество «Региональный Аналитический Центр»

(АО «РАЦ»)

Орган инспекции

**Контрольный  
экземпляр**

**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор АО «РАЦ»

В.А. Судаков

«05» апреля 2023 г.

### Правила

### рассмотрения жалоб и апелляций на действия Органа инспекции Акционерного общества «Региональный Аналитический Центр» СМ 09.03.01.15

1. Заказчик, неудовлетворенный деятельностью Органа инспекции (далее - ОИ), действиями его сотрудников имеет возможность предъявить жалобу.
2. Заказчик, несогласный с заключением ОИ в отношении объекта инспекции, который он представляет, может апеллировать в АО «РАЦ».
3. Заявитель может подать жалобу (апелляцию):
  - лично, оформив в письменном виде (при этом заявителю вручается копия с отметкой о приеме);
  - по почте по адресу: 625019, Российская Федерация, Тюменская область, город Тюмень, тракт Ялуторовский 11 км, дом 9а;
  - по электронной почте e-mail: [eco@region-analit.ru](mailto:eco@region-analit.ru);
  - через сайт организации [rac.eco](http://rac.eco).
4. В жалобе (апелляции) указываются:
  - контактная информация физического или юридического лица - наименование организации, Фамилия, Имя, Отчество (при наличии) заявителя;
  - почтовый адрес заявителя;
  - номер телефона (при наличии);
  - адрес электронной почты (при наличии);
  - номер заявки на оказание услуг или номер экспертного заключения (при наличии);
  - точное описание, причины разногласий;
  - обоснование несогласия с заключением ИО (действием сотрудника);
  - указание подтверждающих документов или ссылок на них и т.д.
5. При необходимости, к жалобе (апелляции) прилагаются документы, подтверждающие обоснованность приводимых в ней доводов по поводу нарушенных ОИ прав и законных интересов физического (или юридического) лица, обратившегося с апелляцией, жалобой.
6. В случае, если в жалобе (апелляции) не указана контактная информация физического или юридического лица, в том числе его почтовый (или электронный) адрес, по которому должен быть отправлен ответ, жалоба (апелляция) не расследуется и ответ на жалобу заказчику не дается.
7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на жалобу (апелляцию) не дается, и оно не рассматривается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
8. Заказчик может подать жалобу в следующих случаях:
  - отказе в приеме заявления, документов;
  - при нарушении сроков проведения и выдачи результатов инспекции;

СМ 09.03.01.15	Правила рассмотрения жалоб и апелляций на действия Органа инспекции АО «РАЦ»	2023 г.	Страница 2 из 2
----------------	--	---------	-----------------

- при требовании у заказчика документов, не предусмотренных утвержденным порядком или действующим законодательством, регулирующим данные вопросы;
- при необоснованном отказе в проведении инспекции;
- отказе в выдаче результатов инспекции;
- необоснованном удержании денежных средств;
- некорректное (неправомерное) действие сотрудника ОИ
- и т.д.

9. Заказчик может обратиться с апелляцией на ранее вынесенное заключение или оценку.

10. Срок рассмотрения жалобы (апелляции) - 10 рабочих дней со дня поступления обращения.

11. В исключительных случаях, а также в случае направления в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие организации, срок рассмотрения письменной жалобы, апелляции, может быть продлен, но не более чем на тридцать дней. При этом заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения жалобы (апелляции).

12. Извещение заявителю направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении и/или в электронном виде через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» при наличии у заявителя электронной почты.

13. Претензия признается обоснованной в случае невыполнения условий договора со стороны исполнителя, либо при выявлении несоответствий, приведших к предоставлению недостоверных результатов проведенных работ.

14. В случае, если будет доказано, что результаты инспекции, выполненной органом инспекции, подтверждаются сторонними организациями, то расходы на проведение всех дополнительных работ возмещает заказчик.

15. В случае, если несоответствие установлено и произошло по вине Органа инспекции, то расходы на проведение всех дополнительных работ возмещает АО «РАЦ», заказчику приносятся официальные извинения.

16. Решение об отказе в удовлетворении принятой жалобы (апелляции) принимается в случаях, когда действия (бездействие) Органа инспекции и его работников признаны законными и обоснованными, а также, если:

- жалоба (апелляция) не относится к инспекционной деятельности;
- жалоба (апелляция) подана не уполномоченным лицом;
- обозначенные в жалобе решения, действия (бездействие) Органа инспекции или его работников обжалованы в судебном порядке.

17. После вынесения решения ответственным (председателем комиссии) оформляется письменный ответ заказчику за подписью высшего руководства АО «РАЦ», в котором содержатся результаты рассмотрения жалобы (апелляции), аргументы, обосновывающие отказ в рассмотрении, или принятое решение.

18. Ответ направляется заявителю таким же способом, каким была получена апелляция (жалоба), либо способом, указанным заявителем.

19. На любом этапе работы с жалобой (апелляцией) заявитель вправе получить информацию о ее результатах по телефону 8-800-201-55-72 или по электронной почте e-mail: [eco@region-analit.ru](mailto:eco@region-analit.ru).

Руководитель  
Органа инспекции АО «РАЦ»  
05.04.2023

Т.В. Котова