

**Акционерное общество «Региональный Аналитический Центр»
Орган инспекции**

**Правила
рассмотрения жалоб и апелляций на действия Органа инспекции
АО «Региональный Аналитический Центр»**

1 Заказчик, неудовлетворенный деятельностью Органа инспекции (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, желательнее на бланке установленного образца (при этом заявителю вручается копия с отметкой о приеме);
- по почте по адресу: 625007, Российская Федерация, Тюменская область, город Тюмень, 11 километр Ялutorовского тракта, дом 9а;
- по электронной почте e-mail: agroecolog@yandex.ru;
- через сайт организации <http://region-analit.ru>.

4 В жалобе (апелляции) указываются:

- контактная информация физического или юридического лица- наименование организации, Ф.И.О. 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;
- 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;
- 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;
- удержании денежных средств и т.д.

**Акционерное общество «Региональный Аналитический Центр»
Орган инспекции**

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

10 Срок рассмотрения жалобы (апелляции)-30 календарных дней со дня регистрации.

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 письменного 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 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, выполненные ОИ, подтверждаются сторонними организациями, то расходы на проведение всех дополнительных инспекций возмещает заказчик.

15 В случае если несоответствие установлено и произошло по вине ОИ, то расходы на проведение всех дополнительных инспекций возмещает ОИ, 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) ОИ или его работников обжалованы в судебном порядке.

17 После вынесения решения ответственным (председателем комиссии) оформляется письменный ответ заказчику за подписью руководителя ОИ или 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.

27 На любом этапе работы с жалобой (апелляцией) заявитель вправе получить информацию о ее результатах.

Технический директор
Органа инспекции АО «РАЦ»

