**УТВЕРЖДЕНО**
решением Общего собрания членов
Ассоциации Саморегулируемая организация
«Альянс проектировщиков Оренбуржья»
протокол от 23 мая 2017 г. № 12

# П О Л О Ж Е Н И Е
# о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации Саморегулируемая организация «Альянс проектировщиков Оренбуржья» и иных обращений, поступивших в Ассоциацию

**Г. Оренбург**
**2017 год**

**Общие положения**

Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Саморегулируемой организации и иных обращений, поступивших в Саморегулируемую организацию (далее Саморегулируемая организация) разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации, Уставом и внутренними документами Саморегулируемой организации.

Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения Саморегулируемой организации жалоб, заявлений физических и юридических лиц.

**1. Основные понятия**

1.1. Заявитель – физическое или юридическое лицо, в том числе должностные лица органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля в соответствии с пунктом 14 статьи 9 и пунктом 20 статьи 10 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», а также члены Саморегулируемой организации, направившие в Саморегулируемую организацию обращение.

1.2. Обращение – направленное в Саморегулируемую организацию письменное заявление или жалоба заявителя.

1.3. Жалоба – письменное обращение заявителя по вопросу о восстановлении его нарушенных прав и законных интересов при осуществлении членами Саморегулируемой организации деятельности в области архитектурно-строительного проектирования.

1.4. Заявление – письменное обращение заявителя по вопросу о нарушении требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по инженерным изысканиям, подготовке проектной документации, строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением изыскателей и проектировщиков, Устава Саморегулируемой организации, стандартов и внутренних документов Саморегулируемой организации, допущенном при осуществлении деятельности в области архитектурно-строительного проектирования членами Саморегулируемой организации, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя.

1.5. Специализированный орган – орган по рассмотрению жалоб и заявлений, созданный Советом Ассоциации из числа членов Контрольного комитета и Дисциплинарной комиссии.

**2. Компетенция Саморегулируемой организации по рассмотрению обращений**

2.1. В компетенцию Саморегулируемой организации входит рассмотрение жалоб и заявлений в отношении нарушений, допускаемых членами Саморегулируемой организации, в том числе их должностными лицами и специалистами, в процессе осуществления деятельности в области архитектурно-строительного проектирования, если контроль за осуществлением такой деятельности входит в компетенцию Саморегулируемой организации.

2.2.При рассмотрении жалоб/заявлений исследованию подлежат только факты, указанные в обращении.

2.3. Жалобы/заявления, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Саморегулируемой организации, не позднее чем в пятнадцатидневный срок со дня регистрации возвращаются заявителю.

2.4.В случае, если член Саморегулируемой организации, на действия (бездействия) которого поданы жалоба/заявление прекратил свое членство в Саморегулируемой организации до вынесения решения по обращению, Саморегулируемая организация в письменной форме, не позднее 3-х рабочих дней, сообщает заявителю о прекращении членства в Саморегулируемой организации.

**3. Права заявителя и члена Саморегулируемой организации, в отношении которого подано**

**жалоба (заявление) при рассмотрении обращения**

3.1. Заявитель вправе лично или через своих уполномоченных представителей подавать в Саморегулируемую организацию жалобы/заявления.

3.2. При рассмотрении жалобы заявитель вправе:

принимать личное участие в заседании Специализированного органа*, при предоставлении документа, удостоверяющего личность или через своих уполномоченных представителей при предоставлении документа (документов), удостоверяющих их полномочия и надлежащим образом заверенной копии такого документа;

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 6 настоящего Положения, уведомления об оставлении жалобы/заявления без рассмотрения, продлении срока рассмотрения жалобы/заявления, о приостановлении срока рассмотрения жалобы/заявления;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

3.3 При рассмотрении жалобы член Ассоциации, в отношении которого подано жалоба вправе:

принимать участие в заседании Специализированного органа* при предоставлении документа (документов), удостоверяющего его полномочия и надлежащим образом заверенной копии такого документа;

представлять документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

представить письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

3.4. Неявка на заседание Специализированного органа* полномочного представителя члена Саморегулируемой организации, в отношении которого подано жалоба, или лица подавшего жалобу, а также их представителей, не препятствует рассмотрению жалобы в отношении члена Саморегулируемой организации и вынесению решения по обращению.

3.5. Стороны, а также их представители, вправе знакомиться с материалами дела по рассмотрению жалобы, давать объяснения, заявлять ходатайства, представлять доказательства.

3.6. При рассмотрении заявления заявитель вправе:

получать письменный ответ по существу поставленных в заявлении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 6 настоящего Положения, уведомления об оставлении заявления без рассмотрения, продлении срока рассмотрения заявления, о приостановлении срока рассмотрения заявления;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения заявления.

3.7. При рассмотрении заявления член Саморегулируемой организации, в отношении которого подано заявление вправе:

представлять документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

представить письменный ответ по существу поставленных в заявлении вопросов;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения заявления.

## 4. Требования к обращениям заявителей

4.1. Саморегулируемой организацией рассматриваются жалобы/заявления, поступившие в письменной форме, в том числе в форме электронного документа (в случае использования Ассоциацией программного обеспечения, позволяющего в соответствии с законодательством Российской Федерации принимать, передавать электронные документы и устанавливать достоверность усиленных квалифицированных электронных подписей, допускается передача обращения в форме электронного документа (пакета документов)), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью.

4.2. Письменные жалобы/заявления, в том числе в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать:

4.2.1. наименование Ассоциации, в которую они направляются,

4.2.2. сведения о заявителе, позволяющие идентифицировать заявителя, направившего обращение:

- для физических лиц: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), телефон, почтовый адрес и адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного

документа с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией ответа и/или уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя

- для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП, телефон, почтовый адрес и адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией ответа и/или уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

- для юридических лиц: полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или фамилия и инициалы должностного или уполномоченного им лица, подписавшего обращение, телефон, почтовый адрес и адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией ответа и/или уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.

4.2.3. сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба (заявление):

- для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;

- для юридических лиц: полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН;

4.2.4. изложение существа жалобы /заявления, в том числе:

- описание нарушений обязательных требований, допущенных членом Саморегулируемой организации, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Саморегулируемой организации договорных обязательств, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по инженерным изысканиям, подготовке проектной документации, строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением;

- доводы относительно того, как действия (бездействие) члена Саморегулируемой организации нарушают или могут нарушить права заявителя (данное требование распространяется только в отношении жалоб).

4.2.5. личную подпись заявителя – физического лица или лица, осуществляющего функции единоличного исполнительного органа заявителя – организации.

В случае подачи обращения через уполномоченного представителя к жалобе/заявлению должен быть приложен документ, подтверждающий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочия представителя заявителя.

4.3.Заявитель представляет доказательства, обосновывающие содержащиеся в нем требования. Если представленных доказательств недостаточно, Саморегулируемая организация, предлагает заявителю представить дополнительные сведения либо собирает их по собственной инициативе, когда заявитель ссылается на отсутствие условий, необходимых для сбора дополнительной информации.

Общеизвестные обстоятельства и факты, в том числе, установленные вступившим в законную силу решением суда, не подлежат доказыванию.

4.4. Жалоба/заявление может быть подана заявителем непосредственно в Саморегулируемую организацию по месту ее нахождения, направлена заявителем в Саморегулируемую организацию посредством почтового отправления, курьером, либо, в случае использования Саморегулируемой организацией программного обеспечения, позволяющего в соответствии с законодательством Российской Федерации принимать, передавать электронные документы и устанавливать достоверность усиленных квалифицированных электронных подписей, допускается передача обращения в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью. Обращение, направленное иными способами считаются не соответствующими требованиям к жалобе/обращению и не подлежат рассмотрению Саморегулируемой организацией.

4.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы/заявления, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в саморегулируемую организацию с обращением и не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 4.2.2. настоящего Положения, имеющие признаки

рекламы (рассылка обращений об акциях, скидках и других подобных мероприятиях), коммерческие предложения и т.д.

## 5. Рассмотрение обращения

5.1. Жалобы/заявления, поступившее в Саморегулируемую организацию, подлежат обязательному рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.2. Жалобы/заявления подлежат обязательной регистрации в день его поступления в Саморегулируемой организации.

5.3. Для всех видов обращений, если их разрешение не требует продления или принятия безотлагательных мер, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.

5.4. Решение по обращению принимается в течение тридцати дней, следующих за днем поступления в Саморегулируемую организацию.

5.5. В случае, когда окончание срока приходится на выходной или праздничный день, днем окончания срока рассмотрения считается первый рабочий день, следующий за выходным (праздничным) днем.

5.6. Жалоба/заявление поступившее в Саморегулируемую организацию передается в Специализированный орган* Саморегулируемой организации.

5.7. Руководитель (заместитель руководителя) Специализированного органа*, в течение трех рабочих дней с момента поступления жалобы (заявления) осуществляет проверку обращения на предмет соответствия требованиям раздела 4 настоящего Положения. При несоответствии обращения требованиям раздела 4 настоящего Положения, заявителю направляется ответ с указанием оснований несоответствия посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. При устранении оснований несоответствия обращения требованиям установленным настоящим Положением, заявитель вправе повторно обратиться с обращением в Саморегулируемой организации.

5.8. В случае соответствия жалобы/заявления требованиям настоящего Положения в течение трех рабочих дней с момента поступления обращения, назначается внеплановая проверка в отношении члена Саморегулируемой организации в отношении которого подано обращение.

5.9. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Специализированным органом* в порядке, установленном внутренними документами Саморегулируемой организации.

5.10. Специализированный орган* принявший к рассмотрению жалобу/заявление, обязан:

пригласить на заседание Специализированного органа* лиц, направивших жалобу, а так же членов Саморегулируемой организации, в отношении которых рассматриваются материалы проверок.

рассмотреть жалобу/заявление по существу в установленные настоящим Положением сроки, объективно оценить изложенные факты, проверить их достоверность;

в случае необходимости в целях уточнения сведений, содержащихся в жалобе/заявлении, направить заявителю запрос о предоставлении дополнительной информации или материалов;

в случае необходимости на основании поступившей жалобы/заявления инициировать проведение внеплановой проверки члена Саморегулируемой организации в соответствии с порядком проведения проверок, установленным Саморегулируемой организации;

принять мотивированное и основанное на законодательстве и иных нормативных правовых актах, Уставе Саморегулируемой организации, стандартах, требованиях, правилах и внутренних документах Саморегулируемой организации решение по жалобе/заявлению.

направить по итогам рассмотрения обращения письменный ответ о результатах рассмотрения жалобы/заявления и принятое решение заявителю и члену Саморегулируемой организации, в отношении которого подано обращение.

5.12. Если внеплановая проверка члена Саморегулируемой организации, установила отсутствие нарушений в отношении члена Саморегулируемой организации, Саморегулируемая организация направляет заявителю ответ на жалобу/заявление об отсутствии нарушений в отношении члена Саморегулируемой организации по фактам, изложенным в обращении посредством почтового отправления по почтовому адресу указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты указанному в обращении, в срок не превышающий тридцать календарных дней с момента поступления обращения в Саморегулируемую организацию.

5.13. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом

Саморегулируемой организации, Саморегулируемая организация направляет соответствующий ответ о результатах рассмотрения жалобы/заявления заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в срок не превышающий тридцать календарных дней с момента поступления обращения в Саморегулируемой организации. Специализированный орган * осуществляет рассмотрение жалобы/заявления в порядке, установленном Положением о применении мер дисциплинарного воздействия. Решение Специализированного органа * о результатах рассмотрения обращения в течение 2 рабочих дней с момента его принятия направляется заявителю, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

5.14. Жалобы/заявления, ответы и решения по обращениям, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Ассоциации.

5.15. Рассмотрение жалобы/заявления прекращается, если в ходе проверки было установлено, что заявитель указал ложные фамилию, адрес и другие недостоверные сведения.

## 6. Основания оставления обращения без рассмотрения

6.1. Жалобы/заявления, в которых отсутствуют фамилия (наименование организации - для заявителя-юридического лица), почтовый адрес и личная подпись заявителя или представителя заявителя считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.

6.2. В случае, если текст жалобы/заявления не поддается прочтению, обращение может быть оставлено без рассмотрения, о чем письменно сообщается заявителю не позднее 3-х рабочих дней со дня принятия решения об оставлении без рассмотрения, если фамилия (наименование) заявителя и его почтовый адрес поддаются прочтению.

6.3. Жалоба/заявление может быть оставлено без рассмотрения, если в нем содержится вопрос, на который заявителю давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом во вновь направленном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. При этом заявителю не позднее 3-х рабочих дней со дня принятия решения об оставлении жалобы или заявления без рассмотрения направляется письменное уведомление со ссылкой на данный ранее ответ.

6.4. Без рассмотрения могут быть оставлены жалобы/заявления заявителей, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Саморегулируемой организации. При этом заявителю не позднее 3-х рабочих дней со дня принятия решения об оставлении обращения без рассмотрения направляется письменное уведомление.

6.5. Без рассмотрения могут быть оставлены жалобы/заявления заявителей, содержащие признаки рекламы, коммерческие предложения. При этом заявителю не направляются письменное уведомление.

6.6. Решение об оставлении жалобы/заявления без рассмотрения принимается Председателем Специализированного органа * Саморегулируемой организацией.

## 8. Решение по обращению

8.1. Решение по жалобе/заявлению должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные федеральные законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Устав Саморегулируемой организации, стандарты, требования, правила и иные внутренние документы Саморегулируемой организации.

8.2. По итогам рассмотрения жалобы или заявления принимается одно из следующих решений:

о полном или частичном удовлетворении обращения;

о полном или частичном отказе в удовлетворении обращения;

о прекращении рассмотрения обращения в связи с его отзывом Заявителем.

8.3. По итогам рассмотрения жалобы или заявления Саморегулируемая организация вправе принять следующее решение в отношении члена Саморегулируемой организации:

применить к члену Саморегулируемой организации меры дисциплинарного воздействия, установленные «Положением о применении мер дисциплинарного воздействия Саморегулируемой организации»,

отказать в применении к члену Саморегулируемой организации мер дисциплинарного

воздействия, установленных «Положением о применении мер дисциплинарного воздействия Саморегулируемой организации»,

провести дополнительную проверку члена Саморегулируемой организации;

прекратить рассмотрение обращения.

8.4. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы или заявления, направляется Саморегулируемой организацией члену Саморегулируемой организации, в отношении которого подано обращение и лицу, их направившему в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## 9. Неразглашение сведений в связи с рассмотрением обращений

9.1. Вся информация, полученная работниками Саморегулируемой организации от лиц, чьи действия (бездействие) обжалуются, а также по запросу из органов государственной власти, органов местного самоуправления или иных организаций в ходе рассмотрения обращения, является служебной и признается информацией ограниченного доступа. Члены Специализированных органов * и работники Саморегулируемой организации отвечают за неразглашение и нераспространение сведений, полученных в ходе работы по рассмотрению жалобы/заявления, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и внутренних документов Ассоциации.

## 10. Ответственность за нарушения настоящего Положения

10.1. Нарушение установленного настоящим Положением порядка или сроков рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, несанкционированное разглашение сведений влекут ответственность виновных лиц Саморегулируемой организации в соответствии с законодательством Российской Федерации, стандартами и иными внутренними документами Саморегулируемой организации.

## 11. Заключительные положения

11.1. Настоящее Положение вступает в силу в сроки установленные действующим законодательством.**

11.2. Если в результате изменения законодательства и нормативных актов Российской Федерации отдельные статьи настоящего Положения вступают в противоречие с ними, эти статьи считаются утратившими силу и до момента внесения изменений в настоящее Положение члены Саморегулируемой организации руководствуются законодательством и нормативными актами Российской Федерации.

---

*Специализированные органы Саморегулируемой организации, которые в обязательном порядке создаются постоянно действующим коллегиальным органом управления саморегулируемой организации, в соответствии со ст.19 Федерального закона от 01.12.2007 N 315-ФЗ "О саморегулируемых организациях" .

** - по истечении 10 (десяти) дней с момента утверждения Общим собранием и обязательно для исполнения всеми членами Ассоциации, согласно Градостроительного кодекса (действующая редакция до 01.07.2017 г.)

- с момента внесения в реестр саморегулируемых организаций, согласно Градостроительного кодекса (вступающего в силу с 01.07.2017 г.)