Утверждено

решением Общего собрания членов Ассоциации СРО «Верхне-Волжское ПСО»

протокол № 22 от «28 » марта 2017г.

П О Л О Ж Е Н И Е

**о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов**

**и иных обращений, поступивших в Ассоциацию**

**саморегулируемую организацию**

**«Верхне-Волжское ПСО»**

**Г. Ярославль**

**2017г.**

1.Общие положения

1.1.Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Саморегулируемой организации и иных обращений, поступивших в Ассоциацию саморегулируемую организацию «Верхне-Волжское проектно-строительное объединение» (далее –Ассоциация либо 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 Ассоциации.

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

## 2.Основные понятия

* 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 Ассоциации, направившие в обращение в Ассоциацию.
  2. **Обращение** – направленное в Ассоциацию письменное заявление или жалоба заявителя.

2.3. **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.

2.4.**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 Ассоциации, стандартов и внутренних документов Ассоциации, допущенном при осуществлении деятельности в области архитектурно-строительного проектирования членами саморегулируемой организации, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя.

## 3. Компетенция Ассоциации по рассмотрению обращений

3.1.В компетенцию Ассоциации входит рассмотрение жалоб и заявлений в отношении нарушений, допускаемых членами Ассоциации, 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.

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

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

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

###### 4.Права заявителя и члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (заявление), при рассмотрении обращения

4.1.Заявитель вправе лично или через своих уполномоченных представителей подавать в Ассоциацию жалобы/заявления.

4.2.При рассмотрении жалобы заявитель вправе:

-принимать личное участие в заседании Совета Ассоциации при рассмотрении жалобы по существу обращения*,* 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.

4.3.При рассмотрении жалобы член Ассоциации, в отношении которого подана жалоба вправе:

-принимать участие в заседании 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.

4.4.Неявка на заседание Совета Ассоциации при рассмотрении жалобы по существу обращенияполномочного представителя члена саморегулируемой организации, в отношении которого подана жалоба, или лица подавшего жалобу, а также их представителей, не препятствует рассмотрению жалобы в отношении члена саморегулируемой организации и вынесению решения по обращению.

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

4.6.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.

4.7. При рассмотрении заявления член Ассоциации, 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.

## 5.Требования к обращениям заявителей

5.1.Саморегулируемой организацией рассматриваются жалобы/заявления, поступившие в письменной форме.

5.2.Письменные жалобы/заявления в обязательном порядке должно содержать:

5.2.1. наименование Ассоциации, в которую они направляются,

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

-для физических лиц: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), телефон, почтовый адрес и адрес электронной почты.

-для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП, телефон, почтовый адрес и адрес электронной почты*,*

-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,

5.2.3. 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;

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

-описание нарушений обязательных требований, допущенных членом Ассоциации, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации договорных обязательств, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по инженерным изысканиям, подготовке проектной документации, утвержденных Национальным объединением;

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

5.2.5. 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.

5.3.Заявитель представляет доказательства, обосновывающие содержащиеся в нем требования. Если представленных доказательств недостаточно, Ассоциация 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.

5.4.Жалоба/заявление может быть подана заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения, направлена заявителем в Ассоциацию посредством заказного почтового отправления либо курьером.

5.5.Обращение, направленное иными способами считаются не соответствующими требованиям к жалобе/обращению и не подлежат рассмотрению Ассоциации.

5.6. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы/заявления, которые не позволяют установить лицо, обратившееся Ассоциацию с обращением, и не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 5.2.2. настоящего Положения, имеющие признаки рекламы (рассылка обращений об акциях, скидках и других подобных мероприятиях), коммерческие предложения и т.п. обращения.

###### 6.Рассмотрение обращения

6.1.Жалобы/заявления, поступившие в Ассоциацию, подлежат обязательному рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6.2.Жалобы/заявления подлежат обязательной регистрации в день его поступления в Ассоциацию.

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

6.4.Решение по обращению принимается в течение тридцати дней, следующих за днем поступления в саморегулируемую организацию.

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

6.6.Жалоба/заявление поступившее в Ассоциацию передается Генеральному директору.

6.7.Генеральный директор совместно с органом контроля Ассоциации в течение трех рабочих дней с момента поступления жалобы (заявления) осуществляет проверку обращения на предмет соответствия требованиям раздела 5 настоящего Положения. При несоответствии обращения требованиям раздела 5 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 саморегулируемую организацию.

6.8 В случае соответствия жалобы/заявления требованиям настоящего Положения, в течение трех рабочих дней с момента поступления обращения, Генеральный директор (в случае необходимости)

-направляет запросчлену саморегулируемой организации, в отношении которого подано обращение, о предоставлении информации и документов по существу обращения;

- инициирует проведение внеплановой проверки члена Ассоциации в соответствии с порядком проведения проверок, установленным Ассоциацией.

6.9.Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется комиссией, назначенной приказом Генерального директора в порядке, установленном внутренними документами Ассоциации.

6.10.Состав комиссии формируется по согласованию с Председателем контрольной комиссии Ассоциации. В состав комиссии должны входить представители контрольной комиссии, представитель (представители) органа контроля Ассоциации. При необходимости могут быть привлечены представители экспертных организаций, независимые эксперты.

6.11.Комиссия, принявшая к рассмотрению жалобу/заявление, обязана:

-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 или иным заинтересованным лицам запрос о предоставлении дополнительной информации или материалов;

-подготовить и представить проект решения по жалобе/заявлению на заседание Совета Ассоциации;

-пригласить на заседание лиц, направивших жалобу, а так же члена (членов) Ассоциации, в отношении которого рассматриваются материалы проверки.

6.12.Совет Ассоциации обязан:

-принять мотивированное и основанное на законодательстве и иных нормативных правовых актах, Уставе Ассоциации, стандартах, требованиях, правилах и внутренних документах Ассоциации решение по жалобе/заявлению;

-в случае необходимости вынести решение о применении меры дисциплинарного воздействия исходя из оценки степени тяжести нарушений, допущенных членом Ассоциации в порядке, установленном внутренним документом Ассоциации «Положением о применении мер дисциплинарного воздействия…» и настоящим Положением;

-направить по итогам рассмотрения обращения письменный ответ о результатах рассмотрения жалобы/заявления и принятое решение заявителю и члену Ассоциации, в отношении которого подано обращение, в течение 2 рабочих дней с момента с принятия решения.

6.13.Если внеплановая проверка члена саморегулируемой организации, установила отсутствие нарушений в отношении члена Ассоциации, Ассоциация 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 Ассоциацию.

6.14. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом саморегулируемой организации, ответ о результатах рассмотрения жалобы/заявления заявителю направляется 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 Ассоциацию.

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

###### 7.Основания оставления обращения без рассмотрения

7.1.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.

7.2.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.

7.3.Жалоба/заявление может быть оставлена без рассмотрения, если в ней 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.

7.4.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.

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

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

7.7.Решение об оставлении жалобы/заявления без рассмотрения принимается Генеральным директором Ассоциации совместно с Председателем контрольной комиссии

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 Ассоциации, стандарты, требования, правила и иные внутренние документы Ассоциации.

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.В процессе рассмотрения жалобы или заявления Ассоциация вправе принять следующее решение в отношении члена саморегулируемой организации:

-применить к члену Ассоциации меры дисциплинарного воздействия, установленные «Положением о применении мер дисциплинарного воздействия, порядка и основания их применения, порядка рассмотрения дел в Ассоциации СРО «Верхне-Волжское ПСО».

-отказать в применении к члену Ассоциации мер дисциплинарного воздействия, установленных «Положением о применении мер дисциплинарного воздействия…»,

-провести дополнительную проверку члена Саморегулируемой организации;

-прекратить рассмотрение обращения.

## 8.4.Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы или заявления, направляется Ассоциацией 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 Ассоциации 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 контрольной комиссии, члены Совета Ассоциациии 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

9.1. 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 Ассоциации в соответствии с законодательством Российской Федерации, стандартами и иными внутренними документами Ассоциации.

11.Заключительные положения

11.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента внесения в реестр саморегулируемых организаций, в соответствие со вступающим в силу 01.07.2017г. №372 ФЗ от 03.07.2016г «О внесении изменений в Градостроительный кодекс РФ и отдельные акты РФ».

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.