

УТВЕРЖДЕНО
Решением Общего собрания членов
Саморегулируемой организации
Ассоциации «Межрегиональное объединение
проектных организаций»
Протокол № 3 от 02 мая 2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов
Саморегулируемой организации Ассоциации «Межрегиональное
объединение проектных организаций» и иных обращений, поступивших в
Саморегулируемую организацию Ассоциацию «Межрегиональное
объединение проектных организаций»

2017 год

Общие положения

Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Саморегулируемой организации Ассоциации «Межрегиональное объединение проектных организаций» и иных обращений, поступивших в Саморегулируемую организацию Ассоциацию «Межрегиональное объединение проектных организаций» (далее - Ассоциация) 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.

1. Основные понятия

1.1. Заявитель – физическое или юридическое лицо, в том числе должностные лица органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля, а также члены Ассоциации, направившие в Ассоциацию обращение.

1.2. Обращение – направленное в Ассоциацию письменное заявление или жалоба заявителя.

1.3. Жалоба – письменное обращение заявителя по вопросу о восстановлении его нарушенных прав и законных интересов при осуществлении членами Ассоциации деятельности в области подготовки проектной документации.

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 подготовке проектной документации, утвержденных Национальным объединением саморегулируемых организаций, Устава Ассоциации, стандартов и внутренних документов Ассоциации, допущенном при осуществлении деятельности в области подготовки проектной документации членами Ассоциации, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя.

2. Компетенция Ассоциации по рассмотрению обращений

2.1. 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 подготовки проектной документации, если контроль за осуществлением такой деятельности входит в компетенцию Ассоциации.

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

2.3. 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 5-ти

рабочих дней, сообщает заявителю о прекращении членства в Ассоциации.

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

3.1. При рассмотрении жалобы заявитель вправе:

принимать личное участие в заседании Президиума Ассоциации, 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;

обращаться с ходатайством о прекращении рассмотрения жалобы.

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

принимать участие в заседании Президиума Ассоциации при предоставлении документа (документов), удостоверяющего полномочия его представителя 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 ходатайством о прекращении рассмотрения жалобы.

3.4. Неявка на заседание Президиума Ассоциации полномочного представителя члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба, или лица подавшего жалобу, а также их представителей, не препятствует рассмотрению жалобы в отношении члена Ассоциации 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;

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

обращаться с ходатайством о прекращении рассмотрения заявления.

3.7. 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 ходатайством о прекращении рассмотрения заявления.

4. Требования к обращениям заявителей

4.1. Ассоциацией 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:

1.5. - 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 подготовке проектной документации, утвержденных Национальным объединением саморегулируемых организаций;

- доводы относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации 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, 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.

4.4. Жалоба/заявление может быть подана заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения, направлена заявителем в Ассоциацию посредством почтового отправления, курьером, либо, 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. Обращение, направленное иными способами считаются не соответствующими требованиям к жалобе/обращению и не подлежат рассмотрению Ассоциацией.

4.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы/заявления, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Ассоциацию 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. Жалоба/заявление, поступившая в Ассоциацию, подлежит обязательному рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.2. Жалоба/заявление подлежит обязательной регистрации в день его поступления в Ассоциацию.

5.3. Решение по обращению принимается в течение тридцати календарных дней со дня его поступления в Ассоциацию, если

законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

5.4. Генеральный директор (заместитель Генерального директора) Ассоциации в течение пяти рабочих дней с момента поступления жалобы (заявления) обеспечивает осуществление проверки 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 Ассоциацию.

5.5. В случае соответствия жалобы/заявления требованиям настоящего Положения такая жалоба/заявление передается для рассмотрения в Президиум Ассоциации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы/заявления Президиум Ассоциации принимает решение о проведении внеплановой проверки члена Ассоциации или мотивировано отказывает заявителю в проведении проверки обстоятельств, послуживших основанием для составления жалобы/заявления.

Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы/заявления, направляется лицу их направившему.

5.7. При рассмотрении жалобы на действия члена Ассоциации на заседании Президиума Ассоциации должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу, и член Ассоциации, на действия которого направлена такая жалоба

5.8. При рассмотрении жалобы/заявления Президиума Ассоциации в случае необходимости в целях уточнения сведений, содержащихся в жалобе/заявлении, вправе направить заявителю запрос о предоставлении дополнительной информации или материалов.

5.9. При проведении внеплановой проверки Ассоциация извещает заявителя о результатах проверки с приложением копии Акта о результатах проведенной проверки.

5.10. В случае выявления нарушения членом Ассоциации обязательных требований Ассоциация применяет в отношении такого члена меры дисциплинарного воздействия в соответствии с законодательством РФ и внутренними документами Ассоциации.

5.11. Жалобы/заявления, ответы и решения по обращениям хранятся в деле члена Ассоциации.

5.12. 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, если фамилия (наименование) заявителя и его почтовый адрес поддаются прочтению.

6.3. 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 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 Ассоциации. При этом заявителю направляется письменное уведомление.

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

6.6. Решение об оставлении жалобы/заявления без рассмотрения принимается Генеральным директором Ассоциации.

7. Неразглашение сведений в связи с рассмотрением обращений

7.1. 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 Президиума и работники Ассоциации 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.

8. Ответственность за нарушения настоящего Положения

8.1. 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.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящее Положение вступает в силу 1 июля 2017 года, но не ранее чем со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций.

Изменения, внесенные в настоящее Положение, решение о признании

утратившим силу настоящего Положения вступают в силу со дня внесения сведений о них в государственный реестр саморегулируемых организаций.

9.2. Настоящее Положение не должно противоречить законам и иным нормативным правовым актам Российской Федерации, а также Уставу Ассоциации. В случае, если законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации установлены иные правила, чем предусмотрены настоящим Положением, то применяются правила, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации.

устанавливая при этом в соответствии с Положением вступают в силу внесенные
изменения в них в соответствии с Положением о внесении изменений в акты
9.2. Настоящее Положение не должно противоречить законам и иным
нормативным правовым актам Российской Федерации, а также Уставу
Ассоциации. В случае, если законы и иные нормативные правовые
акты Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации установленные
правила, не предусмотрены настоящим Положением, то применяются правила
установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской
Федерации, а также Уставом Ассоциации.

Прошито, пронумеровано А/Воск/116/1 лист(ов)



А.П.Петров



