

Утверждено решением Общего собрания
(протокол от 16.05.2017г. №24)

П О Л О Ж Е Н И Е
О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)
ЧЛЕНОВ САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ АССОЦИАЦИЯ ПРОЕКТНЫХ
ОРГАНИЗАЦИЙ «СОЮЗПЕТРОСТРОЙ-ПРОЕКТ» И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ,
ПОСТУПИВШИХ В САМОРЕГУЛИРУЕМУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

Настоящее Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Саморегулируемой организации Ассоциация проектных организаций «Союзпетрострой-Проект» (далее – Саморегулируемая организация) и иных обращений, поступивших в Саморегулируемую организацию - документ, устанавливающий в соответствии с законодательством РФ, Уставом и внутренними документами Саморегулируемой организации порядок рассмотрения жалоб и обращений, компетенцию и ответственность Саморегулируемой организации при их рассмотрении, права физических и юридических лиц, подавших жалобу или обращение.

Статья 1. Общие положения

1.1. Заявитель – физическое или юридическое лицо, направившее обращение в адрес Саморегулируемой организации жалобу или иное обращение. В качестве заявителей могут выступать должностные лица органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля в соответствии с Федеральным законом от 26.12.2008 № 294-ФЗ и иные лица, а также члены Саморегулируемой организации.

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

1.3. Обращения могут сообщать о нарушении членом Саморегулируемой организации требований законодательства РФ о градостроительной деятельности, технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по подготовке проектной документации, утвержденных Национальным объединением изыскателей и проектировщиков, Устава, стандартов и внутренних документов Саморегулируемой организации, допущенном при осуществлении деятельности в области архитектурно-строительного проектирования.

1.4. Специализированным органом Саморегулируемой организации по рассмотрению жалоб и иных обращений является сформированная Саморегулируемой организацией Дисциплинарная комиссия. В своей деятельности Дисциплинарная комиссия руководствуется принципами объективности, беспристрастности, независимости и профессионализма.

Статья 2. Компетенция Саморегулируемой организации по рассмотрению обращений

2.1 Саморегулируемая организация принимает к рассмотрению жалобы и иные обращения в отношении нарушений, допущенных членом Саморегулируемой организации, в том числе его должностными лицами и специалистами, в процессе осуществления им деятельности в области архитектурно-строительного проектирования в той части, которая отнесена законодательством РФ к компетенции саморегулируемой организации, основанной на членстве лиц, осуществляющих подготовку проектной документации

2.2. При рассмотрении жалоб и иных обращений рассмотрению подлежат только факты, непосредственно указанные в обращении.

2.3. В случае, если член Саморегулируемой организации, на действия (бездействия) которого подана жалоба или иное обращение, 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 данного индивидуального предпринимателя или юридического лица в Саморегулируемой организации.

Статья 3. Права заявителя и члена Саморегулируемой организации, в отношении которого подана жалоба или иное обращение

3.1. Заявитель вправе лично или через своих уполномоченных представителей подавать в Саморегулируемую организацию жалобы и иные обращения.

3.2. При рассмотрении жалобы и иных обращений заявитель, а также член Саморегулируемой организации, в отношении которого подана жалоба или обращение, вправе:

- принимать личное участие в заседании Дисциплинарной комиссии Саморегулируемой организации, на котором рассматривается жалоба или обращение, 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 результатам рассмотрения жалобы или обращения, за исключением случаев, указанных в статье 6 настоящего Положения;

- обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы или обращения.

3.3. Неявка на заседание Дисциплинарной комиссии Саморегулируемой организации полномочного представителя члена Саморегулируемой организации, в отношении которого подана жалоба или иное обращение, или лица подавшего жалобу, а также его представителей, не препятствует рассмотрению жалобы в отношении члена Саморегулируемой организации и вынесению решения по обращению.

3.4. Решение по результатам рассмотрения обращения не может быть основано на предположениях. Обязанность по поиску, сбору и предоставлению в Саморегулируемую организацию доказательств нарушений, допущенных членом Саморегулируемой организации, лежит на заявителе.

3.5. Член Саморегулируемой организации не может быть признан виновным в нарушении, пока его вина в этом не будет однозначно доказана.

3.6. Любой член Саморегулируемой организации в случае нарушения его прав и законных интересов действиями (бездействием) Саморегулируемой организации, ее работников и (или) решениями ее органов управления вправе оспаривать такие действия (бездействие) и (или) решения в судебном порядке, а также требовать в соответствии с законодательством РФ возмещения Саморегулируемой организацией причиненного ему вреда.

Статья 4. Требования к обращениям заявителей

4.1. Саморегулируемой организацией рассматриваются жалобы и иные обращения, поступившие в письменной форме, а также в форме электронного документа и позволяющие однозначно идентифицировать заявителя, направившего обращение.

4.2. Жалобы и иные обращения в обязательном порядке должны содержать:

4.2.1. наименование Саморегулируемой организации, в которую они направляются;

4.2.2. сведения о заявителе:

- для физических лиц: фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), телефон,

почтовый адрес и адрес электронной почты, если ответ может быть направлен в форме электронного документа с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Саморегулируемой организацией ответа 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 может быть направлен в форме электронного документа с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Саморегулируемой организацией ответа 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 может быть направлен в форме электронного документа с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Саморегулируемой организацией ответа на адрес электронной почты заявителя;

4.2.3. сведения о члене Саморегулируемой организацией, в отношении которого направлена обращение:

- 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 обращения, 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 подготовке проектной документации, утвержденных Национальным объединением изыскателей и проектировщиков;

- 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 – юридического лица, или уполномоченного представителя и, при наличии, печать юридического лица или индивидуального предпринимателя. К обращению должен быть приложен документ, подтверждающий в порядке, установленном законодательством РФ, полномочия представителя заявителя.

4.3. Заявитель представляет доказательства, обосновывающие содержащиеся в его обращении нарушения. Если представленных доказательств недостаточно, Саморегулируемая организация вправе предложить заявителю представить дополнительные сведения. Доказательствам не подлежат общеизвестные обстоятельства и факты, в том числе, установленные вступившим в законную силу решением суда.

Статья 5. Рассмотрение обращения

5.1. Жалобы и иные обращения подлежат обязательной регистрации в день их поступления и затем направляются в Дисциплинарную комиссию Саморегулируемой организации.

5.2. Секретарь Дисциплинарной комиссии Саморегулируемой организации в течение трех рабочих дней с момента поступления жалобы или иного обращения осуществляет проверку на предмет соответствия требованиям статьи 4 настоящего Положения и сообщает о результатах проверки председателю Дисциплинарной комиссии.

5.3. Для всех видов обращений, если их разрешение не требует продления или

принятия безотлагательных мер, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения в течение тридцати дней, следующих за днем поступления в Саморегулируемую организацию. В случае, когда окончание срока приходится на выходной или праздничный день, днем окончания срока рассмотрения считается первый рабочий день, следующий за выходным (праздничным) днем.

5.4. При поступлении обращения Дисциплинарная комиссия Саморегулируемой организации обязана на своем заседании:

- рассмотреть обращение по существу в установленные настоящим Положением сроки, объективно оценить изложенные факты, проверить их достоверность;
- в случае необходимости в целях уточнения сведений, содержащихся в обращении, направить заявителю запрос о предоставлении дополнительной информации или материалов;
- в случае необходимости на основании поступившего обращения инициировать проведение внеплановой проверки члена Саморегулируемой организации в соответствии с порядком проведения проверок, установленным внутренними документами Саморегулируемой организации;
- пригласить на заседание заявителя, а так же представителей члена Саморегулируемой организации, в отношении которого рассматриваются материалы;
- принять мотивированное и основанное на законодательстве РФ и иных нормативных правовых актах, Уставе, стандартах, требованиях, правилах и внутренних документах Саморегулируемой организации решение по обращению;
- направить по итогам рассмотрения обращения письменный ответ о результатах рассмотрения обращения и принятом решении заявителю и члену Саморегулируемой организации, в отношении которого было подано обращение.

5.5. Жалобы и иные обращения, ответы и решения по ним, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Саморегулируемой организации.

Статья 6. Основания для оставления обращения без рассмотрения

6.1. Жалобы и иные обращения, не соответствующие требованиям статьи 4 настоящего Положения, по решению председателя Дисциплинарной комиссии или его заместителя могут быть оставлены без рассмотрения.

6.2. Не подлежат рассмотрению поступившие в Саморегулируемую организацию жалобы и иные обращения по следующим основаниям, если они:

- не позволяют однозначно идентифицировать заявителя и считаются анонимными;
- не поддаются прочтению частично или полностью;
- содержат вопрос, на который заявителю уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом во вновь направленном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- содержат вопрос, решение которого не входит в компетенцию Саморегулируемой организации в соответствии с законодательством РФ.

6.3. Об оставлении обращения без рассмотрения 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.

6.4. Без рассмотрения могут быть оставлены жалобы и иные обращения заявителей, содержащие признаки рекламы, коммерческие предложения. При этом заявителю не направляются письменное уведомление.

6.5. Рассмотрение жалобы и иного обращения прекращается, если в ходе проверки было установлено, что заявитель указал ложные фамилию, адрес и другие недостоверные сведения.

Статья 7. Принятие решения по обращению

7.1. По итогам рассмотрения жалобы или обращения принимается одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;
- о полном или частичном отказе в удовлетворении обращения;
- о прекращении рассмотрения обращения.

7.2. Решение по жалобе или обращению должно быть мотивировано ссылкой на законодательство и иные нормативные акты РФ, Устав Саморегулируемой организации, стандарты и иные внутренние документы Саморегулируемой организации.

7.3. По итогам рассмотрения жалобы или обращения Саморегулируемая организация вправе применить к члену Саморегулируемой организации меры дисциплинарного воздействия.

7.4. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы или обращения, направляется Саморегулируемой организацией члену Саморегулируемой организации, в отношении которого подано обращение, и заявителю в соответствии с законодательством РФ.

Статья 8. Неразглашение сведений в связи с рассмотрением обращений

8.1. 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, признается информацией ограниченного доступа.

8.2. Члены Дисциплинарной комиссии и работники Саморегулируемой организации обязаны соблюдать конфиденциальность информации, несут персональную ответственность за сохранность полученных ими документов, за неразглашение и нераспространение сведений, полученных в ходе рассмотрения жалобы или иного обращения в соответствии с требованиями законодательства РФ и внутренних документов Ассоциации.

Статья 9. 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 РФ решений, предоставление недостоверной информации, несанкционированное разглашение сведений влекут ответственность виновных лиц Саморегулируемой организации в соответствии с законодательством РФ, стандартами и иными внутренними документами Саморегулируемой организации.

Статья 10. Заключительные положения

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

10.2. Настоящее Положение не должно противоречить законодательству РФ и Уставу Саморегулируемой организации. Если в результате изменения законодательства РФ отдельные статьи настоящего Положения вступают в противоречие с ним, эти статьи считаются утратившими силу и до момента внесения изменений в настоящее Положение члены Саморегулируемой организации должны руководствоваться законодательством и нормативными актами РФ