

**УТВЕРЖДЕНО**

Решением Общего собрания НП «ЧелРОП»  
Протокол № 17 от «07» апреля 2017 г.

**с изменениями, утвержденными**  
внеочередным Общим собранием членов

Ассоциации СРО «ЧелРОП»

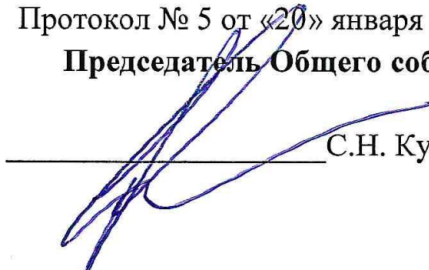
Протокол № 2 от «29» июня 2017 г.

внеочередным Общим собранием членов

Ассоциации СРО «ЧелРОП»

Протокол № 5 от «20» января 2020 г.

**Председатель Общего собрания**

  
С.Н. Кузнецов

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О процедуре рассмотрения жалоб и иных обращений на  
действия (бездействие) членов Ассоциации СРО «ЧелРОП»**

## 1. ОБЩАЯ ЧАСТЬ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Уставом и внутренними документами Ассоциации.

1.2. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения Ассоциацией жалоб, заявлений и иных обращений (далее - обращения) поступивших от физических и юридических лиц (далее - заявитель).

«Заявитель» – физическое или юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, орган государственного контроля (надзора) в том числе должностные лица, направившие в Ассоциацию обращение.

«Обращение» - направленное в Ассоциацию заявление, жалоба и иное обращение:

- жалоба – письменное обращение заявителя на действия (бездействие) членов Ассоциации, содержащее требование о восстановлении нарушенных прав и законных интересов заявителя;

- заявление - письменное обращение заявителя о нарушении членом Ассоциации требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, технических регламентов, стандартов на процессы выполнения работ по подготовке проектной документации в области саморегулирования, а также требований, содержащихся во внутренних документах Ассоциации, не содержащее требований о восстановлении нарушенных прав и законных интересов заявителя;

- иные обращения — предложение (запрос), не содержащее сведений о нарушении членом Ассоциации требований законодательства, прав и законных интересов заявителей.

1.3. В компетенцию Ассоциации входит рассмотрение обращений о нарушении требований законодательства в области саморегулирования, допускаемых членами Ассоциации, в том числе их должностными лицами и специалистами.

1.4. Обращения на действия (бездействие) членов Ассоциации, поступившие в Ассоциацию, подлежат рассмотрению в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЮ

2.1. Ассоциация рассматривает обращения, поступившие:

- в письменной форме, направленные в Ассоциацию по месту её нахождения почтовым отправлением или курьером;

- в электронной форме, подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью, в случае использования Ассоциацией программного обеспечения, позволяющего принимать и передавать электронные документы.

2.2. В обращении должны быть указаны следующие сведения:

2.2.1. Наименование Ассоциации, в которую оно направляется.

2.2.2. Сведения о заявителе, позволяющие его идентифицировать:

- для физических лиц и индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество;

- для юридических лиц: полное и сокращенное наименование юридического лица, фамилия, имя, отчество должностного или уполномоченного им лица, подписавшего обращение.

2.2.3. Контактные данные заявителя: телефон, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

2.2.4. Сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлено обращение:

- для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество;

- для юридических лиц: полное и сокращенное наименование юридического лица.

2.2.5. Описание нарушений, допущенных членом Ассоциации. В отношении жалоб указываются доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя.

2.2.6. Подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя (при наличии доверенности), заверенная печатью юридического лица или индивидуального предпринимателя (при наличии).

2.3. К обращению прилагаются документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений членом Ассоциации.

### **3. ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ**

3.1. Обращения в день поступления регистрируются Дирекцией Ассоциации в журнале регистрации и в течение 3 (трёх) рабочих дней проверяются на предмет соответствия требованиям настоящего Положения.

3.2. При несоответствии обращения требованиям настоящего Положения, Директор Ассоциации в течение 3 (трёх) дней направляет заявителю ответ по адресу, указанному в обращении о несоответствии или об оставлении обращения без рассмотрения. При устранении таких оснований заявитель вправе повторно обратиться с обращением.

3.3. Основания оставления обращений без рассмотрения:

3.3.1. Обращения, в которых отсутствуют фамилия (наименование юридического лица), почтовый адрес и личная подпись заявителя или представителя (анонимные обращения);

3.3.2. Текст обращения не поддаётся прочтению;

3.3.3. В обращении 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;

3.3.4. Обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации;

3.3.5. Обращение содержит признаки рекламы, коммерческие предложения. При этом заявителю не направляется письменное уведомление.

3.4. В случае, если член Ассоциации, на действия (бездействие) которого подано обращение прекратил свое членство в Ассоциации до наступления таких событий, Дирекция Ассоциации в письменной форме, не позднее 3 (трёх) рабочих дней, сообщает заявителю о прекращении его членства в Ассоциации.

3.5. В случае соответствия обращения требованиям настоящего Положения, Дирекция Ассоциации передаёт обращение в Контрольную комиссию для принятия решения.

#### **4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

4.1. Председатель Контрольной комиссии рассматривает обращение по существу и при необходимости назначает внеплановую проверку в отношении члена Ассоциации, указанного в обращении.

4.2. При рассмотрении обращений исследованию подлежат только факты, указанные в обращениях.

4.3. При рассмотрении обращения (за исключением жалобы) на заседание Контрольной комиссии могут быть приглашены лицо, направившее такое обращение, и член Ассоциации, на действия (бездействие) которого оно направлено.

4.4. При рассмотрении жалобы на заседание Контрольной комиссии приглашается лицо, направившее такую жалобу, и член Ассоциации, на действия (бездействие) которого направлена такая жалоба.

4.5. Неявка на заседание Контрольной комиссии члена Ассоциации, в отношении которого подано обращение, или лица подавшего обращение, а также их представителей, не препятствует его рассмотрению и вынесению решения.

4.6. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется в порядке, установленном Правилами Ассоциации о контроле за деятельностью своих членов.

4.7. По результатам проведения внеплановой проверки члена Ассоциации Контрольная комиссия готовит решение и направляет заявителю ответ на обращение по адресу, указанному заявителем, в срок, установленный настоящим Положением.

4.8. В случае выявления в результате рассмотрения обращения нарушения членом Ассоциации обязательных требований Контрольная комиссия передает материалы проверки в Дисциплинарную Комиссию Ассоциации. Дисциплинарная комиссия осуществляет рассмотрение материалов проверки в порядке, установленном Положением о применении мер дисциплинарного воздействия и применяет в отношении такого члена меры дисциплинарного воздействия. Решение Дисциплинарной Комиссии в течение 2 (двух) рабочих дней с даты его принятия направляется заявителю по адресу, указанному в обращении.

4.9. В случае выявления в результате рассмотрения обращения нарушения членом Ассоциации требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объекта капитального строительства Ассоциация уведомляет об этом федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, в случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте, сносе объектов, указанных в части 3 статьи 54 Градостроительного кодекса РФ, или орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, в случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте, сносе иных объектов капитального строительства.

#### **5. РЕШЕНИЕ ПО ОБРАЩЕНИЮ**

5.1. По итогам рассмотрения обращения принимается одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;
- об отказе в удовлетворении обращения;
- о прекращении рассмотрения обращения в связи с его отзывом заявителем.

5.2. По результатам рассмотрения обращения Ассоциация принимает одно из следующих решений в отношении члена Ассоциации:

- о применении мер дисциплинарного воздействия или об отказе в их применении, установленные «Положением о применении мер дисциплинарного воздействия Ассоциации»;

- о прекращении делопроизводства по данному обращению.

5.3. Решение по обращению должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные федеральные законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Устав и иные внутренние документы Ассоциации.

5.4. Решение подписывается Директором Ассоциации, Председателем Контрольной комиссии или Председателем Коллегии Ассоциации в соответствии с компетенцией, установленной во внутренних документах Ассоциации.

5.5. Решение, принятое по результатам рассмотрения обращения, направляется Ассоциацией члену Ассоциации, в отношении которого подано обращение и лицу, его направившему в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.6. Обращения, ответы и решения по обращениям, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Ассоциации и подлежат уничтожению по правилам действующего законодательства Российской Федерации.

## **6. ПРАВА ЗАЯВИТЕЛЯ И ЧЛЕНА АССОЦИАЦИИ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРОГО ПОДАНО ОБРАЩЕНИЕ, ОБЖАЛОВАНИЕ ПРИНЯТОГО РЕШЕНИЯ**

6.1. При рассмотрении обращения заявитель, а также член Ассоциации, в отношении которого подано обращение вправе:

- принимать участие в заседании Контрольной комиссии лично при предоставлении документа, удостоверяющего личность (полномочия) или через своих уполномоченных представителей при предоставлении доверенности и надлежащим образом заверенной копии такого документа;

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

- знакомиться с материалами дела по рассмотрению обращения, давать объяснения, заявлять ходатайства, представлять доказательства;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомления об оставлении обращения без рассмотрения, продлении и (или) приостановлении срока рассмотрения обращения;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6.2. В случае несогласия с принятым решением, стороны могут подать заявление о его обжаловании в Коллегию Ассоциации в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения указанного решения, в порядке, установленном п. 2.1. настоящего Положения.

6.3. В заявлении об обжаловании принятого решения должны быть указаны сведения в соответствии с п. 2.2. настоящего Положения, а также доводы сторон о несогласии с принятым решением (полностью или в части) с приложением доказывающих документов (их копий).

6.4. Коллегия Ассоциации рассматривает заявление об обжаловании принятого решения Контрольной комиссией в течение 15 (пятнадцати) дней с даты его поступления в Ассоциацию и принимает одно из следующих решений:

1) об отмене принятого решения (полностью или в части) и направлении обращения, содержащего сведения о нарушении, в Контрольную комиссию, для повторного рассмотрения;

2) об отказе в удовлетворении заявления.

6.5. Решение Коллегии Ассоциации указанное в п. 6.4. настоящего Положения, Ассоциация в течение 3 (трёх) рабочих дней с даты его принятия направляет члену Ассоциации и заявителю по адресу, указанному в заявлении.

6.6. Решение Коллегии Ассоциации может быть обжаловано членом Ассоциации, в отношении которого принято указанное решение, в арбитражный суд или третейский суд, сформированный Национальным объединением изыскателей и проектировщиков, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

## **7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ**

7.1. Органы управления Ассоциации и её работники отвечают за неразглашение и нераспространение сведений, полученных в ходе рассмотрения обращений, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и внутренних документов Ассоциации. Вся информация, полученная работниками Ассоциации в ходе рассмотрения обращения, является служебной и признается информацией ограниченного доступа.

7.2. 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.

7.3. Настоящее Положение, изменения, внесённые в настоящее Положение, решение о признании утратившим силу настоящего Положения вступают в силу в сроки, установленные действующим законодательством.

7.4. В случае, если в результате изменения законодательства и нормативных актов Российской Федерации отдельные статьи настоящего Положения вступят в противоречие с нормами законодательства, эти статьи считаются утратившими силу и до момента внесения изменений в настоящее Положение подлежат применению нормы действующего законодательства.