УТВЕРЖДЕНО
Решением внеочередного Общего Собрания
членов СРО АП УралАСП
Протокол от 28.02.2017 г. № 19

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения жалоб Саморегулируемой организации Ассоциация Проектировщиков «Уральское общество архитектурно-строительного проектирования»

г. Екатеринбург
2017 год

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение принято в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «О саморегулируемых организациях» № 315-ФЗ от 01.12.2007 года, Уставом и иными внутренними документами Саморегулируемой организации Ассоциация Проектировщиков «Уральское общество архитектурно-строительного проектирования» (далее по тексту Ассоциация).

1.2. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения Ассоциацией жалоб на действия (бездействия) членов Ассоциации и иных обращений, поступивших в Ассоциацию.

2. Основные понятия

2.1. Заявитель – физическое или юридическое лицо, а также члены Ассоциации, направившие в Ассоциацию обращение.

2.2. 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 Ассоциации деятельности в области архитектурно-строительного проектирования.

2.4. Заявление – письменное обращение заявителя по вопросу о нарушении требований законодательства РФ о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, стандартов, утвержденных Национальным объединением изыскателей и проектировщиков (далее – НОПРИЗ), Устава Ассоциации, стандартов и внутренних документов Ассоциации, допущенном при осуществлении деятельности в области архитектурно-строительного проектирования членами Ассоциации, 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 Ассоциации.

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 Ассоциации, 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 об этом заявителю.

4. Права заявителя и члена Ассоциации, в отношении которого подано 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/заявления заявитель вправе:

- принимать личное участие в заседании Дисциплинарной комиссии Ассоциации, при предоставлении документа, удостоверяющего личность, или через своих уполномоченных представителей при предоставлении документов, удостоверяющих их полномочия;
- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов, 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/заявления член Ассоциации, в отношении которого подано жалоба вправе:

- принимать участие в заседании Дисциплинарной комиссии Ассоциации, при предоставлении документа, удостоверяющего его полномочия;
- 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.

5. Требования к обращениям заявителей

5.1. Ассоциацией рассматриваются жалобы/заявления, поступившие в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью.

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

5.2.1. наименование Ассоциации, в которую они направляются;

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

а) для физических лиц: фамилию, имя, отчество, 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 на адрес электронной почты заявителя,

б) для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество, 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 на адрес электронной почты заявителя;

в) для юридических лиц: полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН, фамилия, имя, отчество 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 адрес электронной почты заявителя;

5.2.4. сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба/заявление:

а) для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество, ИНН и (или) ОГРНИП;

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

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

а) 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, утвержденных НОПРИЗ;

б) доводы относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя;

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

5.3. Заявитель представляет доказательства, обосновывающие его требования. Если представленных доказательств недостаточно, Ассоциация предлагает заявителю представить дополнительные сведения либо собирает их по собственной инициативе.

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 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.

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

6. Предварительное рассмотрение жалоб/обращений

6.1. Поступающие в Ассоциацию жалобы/обращения регистрируются в журнале регистрации входящих/исходящих документов.

6.2. Все поступающие в Ассоциацию жалобы/обращения предварительно рассматриваются Исполнительной дирекцией Ассоциации.

6.3. В случае, если жалоба/обращение содержат сведения о нарушении членом Ассоциации требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по подготовки проектной документации, утвержденных НОПРИЗ, стандартов и внутренних документов Ассоциации, они передаются на рассмотрение в Дисциплинарную комиссию Ассоциации.

6.4. В случае, если жалоба/обращение неподведомственны Дисциплинарной комиссии, Исполнительная дирекция готовит на нее ответ и направляет заявителю в установленный срок.

6.5. Жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации и иные обращения, поступившие в Ассоциацию, подлежат рассмотрению Ассоциацией в течение тридцати календарных дней со дня их поступления, если законодательством не установлен иной срок их рассмотрения.

7. Порядок рассмотрения жалоб

7.1. Рассмотрение жалобы по существу, осуществляется Дисциплинарной комиссией. Компетенция, порядок работы и принятия решений Дисциплинарной комиссией определяются соответствующим Положением о Дисциплинарной комиссии Ассоциации.

7.2. Руководитель Дисциплинарной комиссии 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 несоответствий. При устранении несоответствий обращения требованиям, установленным настоящим Положением, заявитель вправе повторно обратиться с обращением в Ассоциацию.

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

7.4. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Контрольной комиссией в порядке, установленном внутренними документами Ассоциации.

7.5. Если внеплановая проверка члена Ассоциации, установила отсутствие нарушений в отношении члена Ассоциации, Ассоциация направляет заявителю ответ на жалобу/заявление об отсутствии нарушений в отношении члена Ассоциации 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.

7.6. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, материалы внеплановой проверки направляются в Дисциплинарную комиссию для принятия решения по жалобе/заявлению.

Дисциплинарная комиссия осуществляет рассмотрение жалобы/заявления в порядке, установленном Положением о применении мер дисциплинарного воздействия. Решение Дисциплинарной комиссии 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.

7.7. При рассмотрении жалоб/обращений исследованию подлежат только факты, указанные в обращении.

7.8. 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.

7.9. 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.

7.10. По итогам рассмотрения жалобы/ заявления Ассоциация вправе принять следующее решение в отношении члена Ассоциации:

- применить к члену Ассоциации меры дисциплинарного воздействия, установленные «Положением о применении мер дисциплинарного воздействия»;
- отказать в применении к члену Ассоциации мер дисциплинарного воздействия, установленных «Положением о применении мер дисциплинарного воздействия»;
- провести дополнительную проверку члена Ассоциации;
- прекратить рассмотрение обращения.

7.11. Решение Дисциплинарной комиссии, принятое по результатам рассмотрения жалобы по существу, может быть обжаловано в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

8. Ответственность

8.1. Вся информация, полученная работниками Ассоциации при рассмотрении жалоб/обращений, является служебной и признается информацией ограниченного доступа.

8.2. 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.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящее положение вступает в силу в сроки, установленные действующим законодательством.

9.2. 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 Ассоциации руководствуются законодательством и нормативными актами Российской Федерации.