|  |
| --- |
| Утверждено решением Общего собрания членов НП СРО «ГС.П»,протокол № 20 от «25» мая 2017 года |
| ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ на действия (бездействие) членов саморегулируемой организации и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию |
| Описание: табуретка |
|  |
| **г. Санкт-Петербург** |
| **2017 год** |

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

* 1. Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации Саморегулируемая организация Газораспределительная система. Проектирование» и иных обращений, поступивших в Ассоциацию СРО «ГС.П», (далее – Положение) разработано в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 01.12.2007 г. № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Уставом и внутренними документами Ассоциации СРО «ГС.П» (наименование в соответствии с Уставом НП СРО «ГС.П», утвержденным решением Общего собрания членов НП СРО «ГС.П», протокол № 15 от 10.06.2014г. – Некоммерческое партнерство Саморегулируемая организация «Газораспределительная система. Проектирование» (НП СРО «ГС.П»), далее – Ассоциация СРО «ГС.П»).
	2. Настоящее Положение устанавливает порядок рассмотрения Ассоциацией СРО «ГС.П» жалоб на действия (бездействия) членов Ассоциации СРО «ГС.П» и иных обращений.
	3. Рассмотрение жалоб на действия (бездействия) членов Ассоциации СРО «ГС.П» и иных обращений относится к компетенции Дисциплинарного комитета Ассоциации СРО «ГС.П», а в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, внутренними документами Ассоциации СРО «ГС.П», - к компетенции Совета Ассоциации СРО «ГС.П».

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 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».
	2. Обращение – направленное в Ассоциацию СРО «ГС.П» в письменном виде жалоба, заявление или иное обращение заявителя.
	3. Жалоба – письменное обращение заявителя по вопросу о восстановлении его нарушенных прав и законных интересов при осуществлении членами Ассоциации СРО «ГС.П» деятельности в области архитектурно-строительного проектирования.
	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 изыскателей и проектировщиков (далее – НОПРИЗ), Устава Ассоциации СРО» ГС.П», внутренних документов Ассоциации СРО «ГС.П», допущенных при осуществлении деятельности в области архитектурно-строительного проектирования членами Ассоциации СРО «ГС.П», не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя.
	5. Иное обращение – письменное обращение заявителя, не являющееся жалобой или заявлением.

3. КОМПЕТЕНЦИЯ АССОЦИАЦИИ СРО «ГС.П» ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ

* 1. В компетенцию Ассоциации СРО «ГС.П» входит рассмотрение жалоб, заявлений и иных обращений в отношении нарушений, допускаемых членами Ассоциации СРО «ГС.П», 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 СРО «ГС.П».
	2. При рассмотрении жалоб, заявлений или иных обращений исследованию подлежат только факты, указанные в обращении.
	3. Жалобы, заявления и иные обращения содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации СРО «ГС.П», не позднее чем в пятнадцатидневный срок со дня регистрации возвращаются заявителю.
	4. В случае если член Ассоциации СРО «ГС.П», на действия (бездействие) которого поданы жалоба, заявление или иное обращение, прекратил свое членство в Ассоциации СРО «ГС.П» до вынесения решения по обращению, Ассоциация СРО «ГС.П» в письменной форме в срок не позднее трех рабочих дней сообщает заявителю о прекращении членом Ассоциации СРО «ГС.П» своего членства.

4. ПРАВА ЗАЯВИТЕЛЯ И ЧЛЕНА АССОЦИАЦИИ СРО «ГС.П», В ОТНОШЕНИИ КОТОРОГО ПОДАНА ЖАЛОБА (ЗАЯВЛЕНИЕ)

* 1. Заявитель имеет право лично или через своего представителя подавать в Ассоциацию СРО «ГС.П» жалобы (заявления).
	2. При рассмотрении жалобы (заявления) заявитель вправе:

- принимать личное участие в заседании уполномоченного органа Ассоциации СРО «ГС.П», при предоставлении документа, удостоверяющего личность, или через своего представителя при предоставлении им документа, удостоверяющего его полномочия;

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

- получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе (заявлении) вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 7 настоящего Положения, уведомления об оставлении жалобы (заявления) без рассмотрения или о продлении срока рассмотрения жалобы (заявления);

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы (заявления).

* 1. При рассмотрении жалобы (заявления) член Ассоциации СРО «ГС.П», в отношении которого подана жалоба (заявление), вправе:

- принимать личное участие в заседании уполномоченного органа Ассоциации СРО «ГС.П» при предоставлении документа, удостоверяющего личность или через своего представителя при предоставлении им документа, удостоверяющего его полномочия;

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

- представить письменный ответ по существу поставленных в жалобе (заявлений) вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

* 1. Неявка на заседание уполномоченного органа Ассоциации СРО «ГС.П» представителя члена Ассоциации СРО «ГС.П», в отношении которого подано жалоба (заявление), или лица, подавшего жалобу (заявление), а также их полномочных представителей, не препятствует рассмотрению жалобы в отношении члена Ассоциации СРО «ГС.П» и вынесению решения по обращению.
	2. Стороны, а также их представители, вправе знакомиться с материалами дела по рассмотрению жалобы, давать объяснения, заявлять ходатайства, представлять доказательства.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЯМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

* 1. Ассоциацией СРО «ГС.П» рассматриваются жалобы (заявления), поступившие в письменной форме, в том числе в форме электронного документа (в случае использования Ассоциацией СРО «ГС.П» программного обеспечения, позволяющего в соответствии с законодательством Российской Федерации принимать, передавать электронные документы и устанавливать достоверность усиленных квалифицированных электронных подписей), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью.
	2. Письменные жалобы (заявления), в том числе в форме электронного документа, в обязательном порядке должны содержать:
		1. полное наименование адресата – Ассоциации СРО «ГС.П»;
		2. сведения о заявителе, позволяющие идентифицировать заявителя, направившего обращение:

 - для физических лиц: фамилию, имя, отчество (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 СРО «ГС.П» ответа и (или) уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

- для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (при наличии), ИНН, 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 СРО «ГС.П» ответа и (или) уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

- для юридических лиц: полное, сокращенное наименование юридического лица, ИНН, ОГРН, фамилия, имя, отчество (при наличии) 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 СРО «ГС.П» ответа и (или) уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

* + 1. сведения о члене Ассоциации СРО «ГС.П», в отношении которого направлена жалоба (заявление):

- для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (при наличии), ИНН, ОГРНИП;

- для юридических лиц: полное, сокращенное наименование юридического лица, ИНН, ОГРН;

* + 1. описание нарушений обязательных требований, допущенных членом Ассоциации СРО «ГС.П», и указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации СРО «ГС.П» договорных обязательств, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по подготовке проектной документации, утвержденных НОПРИЗ;
		2. доводы относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации СРО «ГС.П» нарушают или могут нарушить права заявителя (данное требование распространяется только в отношении жалоб);
		3. личную подпись заявителя – физического лица или лица, осуществляющего функции единоличного исполнительного органа заявителя – организации.

В случае подачи жалобы (заявления) через уполномоченного представителя должен быть приложен документ, подтверждающий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочия представителя заявителя.

* + 1. заявитель представляет доказательства, обосновывающие содержащиеся в жалобе (заявлении) требования. Если представленных доказательств недостаточно, Ассоциация СРО «ГС.П» предлагает заявителю представить дополнительные сведения.

Общеизвестные обстоятельства и факты, в том числе установленные вступившим в законную силу решением суда, не подлежат доказыванию.

* + 1. жалоба (заявление) может быть подана заявителем непосредственно в Ассоциацию СРО «ГС.П» по месту ее нахождения, направлена заявителем посредством почтового отправления, курьером, либо, в случае использования Ассоциацией СРО «ГС.П» 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.

Обращения, направленные иными способами, считаются не соответствующими требованиям и не подлежат рассмотрению Ассоциацией СРО «ГС.П».

* + 1. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы (заявления), которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Ассоциацию СРО «ГС.П», и не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 5.2.2. настоящего Положения.

6. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

* 1. Обращения, поступившие в Ассоциацию СРО «ГС.П», подлежат обязательному рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
	2. Обращение подлежит обязательной регистрации в день его поступления в Ассоциацию СРО «ГС.П».
	3. Для всех видов обращений, если их разрешение не требует продления или принятия безотлагательных мер, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.
	4. Решение по обращению принимается в течение тридцати дней, следующих за днем поступления в Ассоциацию СРО «ГС.П».
	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. Уполномоченный орган Ассоциации СРО «ГС.П» 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 Ассоциацию СРО «ГС.П».
	7. Уполномоченный орган Ассоциации СРО «ГС.П», принявший к рассмотрению жалобу (заявление), обязан:

- уведомить лиц, направивших жалобу (завление), а так же членов Ассоциации СРО «ГС.П» о дате и времени ее рассмотрения;

- 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 запрос о предоставлении дополнительной информации или материалов;

- в случае необходимости на основании поступившей жалобы(заявления) инициировать проведение внеплановой проверки члена Ассоциации СРО «ГС.П» в соответствии с порядком проведения проверок, установленным внутренними документами Ассоциации СРО «ГС.П»;

- принять мотивированное и основанное на законодательстве и иных нормативных правовых актах, Уставе Ассоциации СРО «ГС.П», стандартах, требованиях, правилах и внутренних документах Ассоциации СРО «ГС.П» решение по жалобе (заявлению);

- направить по итогам рассмотрения обращения письменный ответ о результатах рассмотрения жалобы (заявления) и принятое решение заявителю и члену Ассоциации СРО «ГС.П», в отношении которого подано обращение.

* 1. Уведомление о заседании уполномоченного органа Ассоциации СРО «ГС.П» направляется члену Ассоциации СРО «ГС.П» и лицу, направившему жалобу (заявление), способом, обеспечивающим подтверждение направления соответствующего сообщения, с использованием телефонной, телеграфной, факсимильной, почтовой связи, электронной почтовой связи или вручены лично под расписку. Риски, связанные с неполучением указанного сообщения по адресам, указанными членами Ассоциации СРО «ГС.П» и заявителя, несут сами члены Ассоциации СРО «ГС.П» и лицо, направившее жалобу (заявление).
	2. Если в результате внеплановой проверки члена Ассоциации СРО «ГС.П» было установлено отсутствие нарушений членом Ассоциации СРО «ГС.П», заявителю направляется ответ на жалобу (заявление) об отсутствии нарушений по фактам, изложенным в обращении. Ответ направляется посредством почтового отправления по 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 СРО «ГС.П».
	3. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации СРО «ГС.П», Ассоциация СРО «ГС.П» направляет соответствующий ответ о результатах рассмотрения жалобы (заявления) заявителю посредством почтового отправления по 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 СРО «ГС.П».
	4. Жалобы (заявления), ответы и решения по обращениям, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Ассоциации СРО «ГС.П».
	5. Рассмотрение жалобы (заявления) прекращается, если в ходе проверки было установлено, что заявитель указал ложные фамилию, адрес и другие недостоверные сведения.

7. ОСНОВАНИЯ ОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ

* 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.
	2. В случае если текст жалобы (заявления) не поддается прочтению, обращение может быть оставлено без рассмотрения, о чем письменно сообщается заявителю не позднее трех рабочих дней со дня принятия решения об оставлении без рассмотрения, если фамилия (наименование) заявителя и его почтовый адрес поддаются прочтению.
	3. Жалоба (заявление) может быть оставлено без рассмотрения, если в нем 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 трех рабочих дней со дня принятия решения об оставлении жалобы или заявления без рассмотрения направляется письменное уведомление со ссылкой на данный ранее ответ.
	4. Без рассмотрения могут быть оставлены жалобы (заявления) заявителей, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации СРО «ГС.П». При этом заявителю не позднее трех рабочих дней со дня принятия решения об оставлении обращения без рассмотрения направляется письменное уведомление.
	5. Без рассмотрения могут быть оставлены жалобы (заявления) заявителей, содержащие признаки рекламы, коммерческие предложения. При этом заявителю не направляется письменное уведомление.
	6. Решение об оставлении жалобы (заявления) без рассмотрения принимается уполномоченным органом Ассоциации СРО «ГС.П».

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 СРО «ГС.П», стандарты, требования, правила и иные внутренние документы Ассоциации СРО «ГС.П».

8.2. По итогам рассмотрения жалобы (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. По итогам рассмотрения жалобы (заявления) Ассоциация СРО «ГС.П» вправе принять следующее решение в отношении члена Ассоциации СРО «ГС.П»:

- применить к члену Ассоциации СРО «ГС.П» или отказать в применении к члену Ассоциации СРО «ГС.П» мер дисциплинарного воздействия, установленных внутренними документами Ассоциации СРО «ГС.П»,

- провести дополнительную проверку в отношении члена Ассоциации СРО «ГС.П»;

- прекратить рассмотрение обращения.

8.4. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы (заявления), направляется Ассоциацией СРО «ГС.П» члену Ассоциации СРО «ГС.П», в отношении которого подано обращение и лицу, ее направившему, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. НЕРАЗГЛАШЕНИЕ СВЕДЕНИЙ В СВЯЗИ С РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ

9.1. Вся информация, полученная работниками Ассоциации СРО «ГС.П» 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 уполномоченного органа Ассоциации СРО «ГС.П» и работники Ассоциации СРО «ГС.П» 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 СРО «ГС.П».

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение вступает в силу в сроки, установленные действующим законодательством.
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 СРО «ГС.П» руководствуются законодательством и нормативными актами Российской Федерации.