

УТВЕРЖДЕНО  
решением общего собрания членов  
Ассоциации «Саморегулируемая организация  
Некоммерческое партнерство  
Объединение Проектировщиков «ОсноваПроект»  
от 30.01.2017 № 20

**Ассоциация  
«Саморегулируемая организация  
Некоммерческое партнерство  
Объединение Проектировщиков «ОсноваПроект»  
(Ассоциация СРО «ОсноваПроект»)**

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**«О процедуре рассмотрения жалоб на действия  
(бездействие) членов Саморегулируемой организации  
и иных обращений, поступивших в Саморегулируемую  
организацию»**

2017 г.

## **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Саморегулируемой организации и иных обращений, поступивших в Саморегулируемую организацию, разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации, Уставом и внутренними документами Саморегулируемой организации.

Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения Ассоциацией «Саморегулируемая организация Некоммерческое партнерство Объединение Проектировщиков «ОсноваПроект» (далее – Ассоциация) жалоб, заявлений физических и юридических лиц.

### **1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

1.1. Заявитель – физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший в Ассоциацию обращение.

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

1.3. Обязательные требования – требования законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, о техническом регулировании, и требования внутренних документов и стандартов, принятых Ассоциацией.

1.4. Жалоба – письменное обращение заявителя в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации договорных обязательств, содержащее доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации при выполнении подготовки проектной документации нарушают или могут нарушить права заявителя.

1.5. Заявление – письменное обращение заявителя по вопросу о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации договорных обязательств, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя, допущенном при выполнении 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 обращений в отношении нарушений, допускаемых членами Ассоциации, в том числе их должностными лицами и специалистами, в процессе подготовки проектной документации, если контроль за осуществлением такой деятельности входит в компетенцию Ассоциации.

2.2. При рассмотрении обращений исследованию подлежат только факты, указанные в обращении.

2.3. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации, не позднее чем в пятнадцатидневный срок со дня регистрации возвращаются заявителю.

2.4. В случае, если член Ассоциации организации, на действия (бездействия) которого подано обращение прекратил свое членство в Ассоциации до вынесения решения по обращению, Ассоциация в письменной форме, не позднее 3-х рабочих дней, сообщает заявителю о прекращении членства в Ассоциации.

### **3. ПРАВА ЗАЯВИТЕЛЯ И ЧЛЕНА АССОЦИАЦИИ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРОГО ПОДАНО ОБРАЩЕНИЕ, ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ**

3.1. Заявитель вправе лично или через своих уполномоченных представителей подавать в Ассоциацию обращения.

3.2. При рассмотрении жалобы заявитель вправе:

– принимать личное участие в заседании Дисциплинарного комитета, 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, уведомления об оставлении обращения без рассмотрения, продлении срока рассмотрения обращения, о приостановлении срока рассмотрения обращения;

– обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

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

– принимать участие в заседании Дисциплинарного комитета при предоставлении документа (документов), удостоверяющего его полномочия 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 заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

3.4. неявка на заседание Дисциплинарного комитета 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, уведомления об оставлении заявления без рассмотрения, продлении срока рассмотрения заявления, о приостановлении срока рассмотрения заявления;

– обращаться с заявлением 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 заявлением о прекращении рассмотрения заявления.

#### **4. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЯМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ**

4.1. Ассоциацией рассматриваются обращения, 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 обращения, в том числе в форме электронного документа, в обязательном порядке должны 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 направлено 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 Ассоциации, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации договорных обязательств и(или) обязательных требований;

– 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 обращению 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. Обращение может быть подано 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 считается не соответствующим требованиям к обращениям и не подлежит рассмотрению Ассоциацией.

4.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными обращения, 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. Обращения, поступившие в Ассоциацию, подлежат обязательному рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.2. Обращения подлежат обязательной регистрации в день его поступления в Ассоциации.

5.3. Для всех видов обращений, если их разрешение не требует продления или принятия безотлагательных мер, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.

5.4. Решение по обращению принимается в течение тридцати календарных дней, следующих за днем поступления в Ассоциацию.

5.5. В случае, когда окончание срока приходится на выходной или праздничный день, днем окончания срока рассмотрения считается первый рабочий день, следующий за выходным (праздничным) днем.

5.6. Обращение, поступившее в Ассоциацию, передается в Дисциплинарный комитет Ассоциации.

5.7. Руководитель Дисциплинарного комитета, в течение трех рабочих дней с момента поступления обращения осуществляет проверку 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.

5.8. Дисциплинарный комитет, в случае соответствия обращения требованиям настоящего Положения, обязан:

- пригласить на заседание Дисциплинарного комитета лиц, направивших жалобу, а так же члена Ассоциации, в отношении которого рассматриваются материалы обращения;

- 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 в течение трех рабочих дней с момента поступления обращения на его основании инициировать проведение внеплановой проверки члена Ассоциации, в отношении которого подано обращение, в соответствии с порядком проведения проверок, установленным Ассоциацией;

- принять мотивированное и основанное на законодательстве и иных нормативных правовых актах, Уставе Ассоциации, стандартах, требованиях, правилах и внутренних документах Ассоциации решение по обращению;

- направить заявителю и члену Ассоциации, в отношении которого подано обращение, по итогам рассмотрения обращения письменный ответ о результатах рассмотрения обращения в срок, не превышающий тридцать календарных дней с момента поступления обращения в Ассоциацию, и принятое решение в течение 2 рабочих дней с момента его принятия.

5.9. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется

Контрольным комитетом в порядке, установленном внутренними документами Ассоциации.

5.10. Обращения, ответы и решения по обращениям, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Ассоциации.

5.11. Рассмотрение обращения 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. Обращения, 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 обращения не поддается прочтению, обращение может быть оставлено без рассмотрения, о чем 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.

6.3. Обращение 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 3-х рабочих дней со дня принятия решения об оставлении жалобы или заявления без рассмотрения направляется письменное уведомление со ссылкой на данный ранее ответ.

6.4. Без рассмотрения могут быть оставлены обращения заявителей, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации. При этом заявителю не позднее 3-х рабочих дней со дня принятия решения об оставлении обращения без рассмотрения направляется письменное уведомление.

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

6.6. Решение об оставлении обращения без рассмотрения принимается Руководителем Дисциплинарного комитета Ассоциации.

## **7. РЕШЕНИЕ ПО ОБРАЩЕНИЮ**

7.1. Решение по обращению 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.

7.2. По итогам рассмотрения обращения 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.

7.3. По итогам рассмотрения обращений Ассоциация вправе принимать следующие решения в отношении членов Ассоциации:

– применить к члену Ассоциации меры дисциплинарного воздействия, установленные Положением «О мерах дисциплинарного воздействия, применяемых Ассоциацией СРО «ОсноваПроект» к своим членам»;

– отказать в применении к члену Ассоциации мер дисциплинарного воздействия, установленных Положением «О мерах дисциплинарного воздействия, применяемых Ассоциацией СРО «ОсноваПроект» к своим членам»;

- провести дополнительную проверку члена Ассоциации;
- прекратить рассмотрение обращения.

## **8. НЕРАЗГЛАШЕНИЕ СВЕДЕНИЙ В СВЯЗИ С РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ**

8.1. 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 Дисциплинарного комитета и работники Саморегулируемой организации отвечают за неразглашение и нераспространение сведений, полученных в ходе работы по рассмотрению обращения, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и внутренних документов Ассоциации.

## **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 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.

## **10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

10.1. Настоящее Положение, изменения, внесенные в настоящее Положение, решение о признании утратившим силу настоящего Положения вступают в силу по истечении десяти дней со дня принятия, но не ранее чем со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций.

10.2. Настоящее Положение вводится в действие с 1 июля 2017 года.

10.3. В случае, если законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также Уставом СРО установлены иные правила, чем предусмотрены настоящим Положением, то применяются правила, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также Уставом СРО.