

УТВЕРЖДЕНО

Общим собранием

Саморегулируемой организации ассоциации

«Проектные организации Северо-Запада»

«03» марта 2017 года

ПОЛОЖЕНИЕ

о процедуре рассмотрения обращений, поступивших в Саморегулируемую организацию ассоциацию «Проектные организации Северо-Запада»

Общие положения

Положение о процедуре рассмотрения обращений, поступивших в Саморегулируемую организацию ассоциацию «Проектные организации Северо-Запада» (далее по тексту - Ассоциация) разработано в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 1 декабря 2007 года № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Уставом и внутренними документами Ассоциации.

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

1. Основные понятия

1.1. 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 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», а также члены Ассоциации, направившие в Ассоциацию обращение.

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

1.3. Жалоба – письменное обращение заявителя по вопросу допущенного при осуществлении деятельности в области архитектурно-строительного проектирования членом Ассоциации нарушения 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, Устава Ассоциации, стандартов и внутренних документов Ассоциации.

1.4. Заявление – письменное обращение заявителя, в том числе запрос, по вопросам, не связанным с указанными в пункте 1.3 настоящего Положения нарушениями.

2. Компетенция Ассоциации по рассмотрению обращений

2.1. В компетенцию Ассоциации входит рассмотрение жалоб 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.

Ассоциация рассматривает заявления, если содержащиеся в них вопросы относятся к сфере деятельности Ассоциации.

2.2. При рассмотрении жалоб/заявлений исследованию подлежат только факты, указанные в обращении.

2.3. Жалобы/заявления, 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, на действия (бездействия) которого поданы жалоба/заявление прекратил свое членство в Ассоциации до вынесения решения по обращению, Ассоциация не позднее трех рабочих дней сообщает заявителю в письменной форме о прекращении членства в Ассоциации.

3. Права заявителя и члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (заявление) при рассмотрении обращения

3.1. Заявитель вправе лично или через своих уполномоченных представителей подавать в Ассоциации жалобы/заявления.

3.2. При рассмотрении жалобы заявитель вправе:

1) принимать личное участие в заседании Дисциплинарной комиссии Ассоциации, при представлении документа, удостоверяющего личность, или через своих уполномоченных представителей при представлении ими документа, удостоверяющего личность, и документа, удостоверяющего их полномочия и надлежащим образом заверенной копии такого документа;

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

3) получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 6 настоящего Положения, уведомления об оставлении жалобы/заявления без рассмотрения, продлении срока рассмотрения жалобы/заявления, о приостановлении срока рассмотрения жалобы/заявления;

4) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

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

1) принимать личное участие в заседании Дисциплинарной комиссии Ассоциации, при представлении документа, удостоверяющего личность, или через своих уполномоченных представителей при представлении ими документа, удостоверяющего личность, и документа, удостоверяющего их полномочия и надлежащим образом заверенной копии такого документа;

2) представлять документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

3) представить письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;

4) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

3.4. Неявка на заседание Дисциплинарной комиссии Ассоциации 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:

Положение о процедуре рассмотрения обращений, поступивших в Саморегулируемую организацию ассоциацию «Проектные организации Северо-Запада»

1) 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;

2) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения заявления.

3.7. При рассмотрении заявления член Ассоциации, в отношении которого подано заявление в праве:

1) представлять документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2) представить письменный ответ по существу поставленных в заявлении вопросов.

4. Требования к обращениям заявителей

4.1. Ассоциацией рассматриваются жалобы/заявления, 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 жалобы/заявления, 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 направлена жалоба (заявление):

- 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;

*Положение о процедуре рассмотрения обращений, поступивших
в Саморегулируемую организацию ассоциацию «Проектные организации Северо-Запада»*

4.2.4. изложение вопроса заявления либо существа жалобы, 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, 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 Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя.

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 жалобе/заявлению 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 судебным актом, доказыванию не подлежат.

4.4. Жалоба/заявление может быть поданы заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения, направлена заявителем в Ассоциацию посредством почтового отправления, курьером. 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, считаются не соответствующими требованиям к жалобе/обращению и не подлежат рассмотрению Ассоциацией.

4.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы/заявления, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Ассоциацию с обращением, и не содержат сведений о заявителе, указанных в пункте 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. Жалобы/заявления, поступившее в Ассоциацию, подлежат обязательному рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.2. Жалобы/заявления подлежат обязательной регистрации в день их поступления в Ассоциацию.

5.3. Обращения, поступившие в Ассоциацию, подлежат рассмотрению Ассоциацией в течение тридцати календарных дней со дня их поступления.

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

Положение о процедуре рассмотрения обращений, поступивших в Саморегулируемую организацию ассоциацию «Проектные организации Северо-Запада»

5.5. Заявления рассматривает и дает на них ответы Исполнительный директор.

Если разрешение поставленного в заявлении вопроса относится к компетенции Правления или его Председателя, Исполнительный директор передает заявление Председателю Правления. В этом случае решение по заявлению принимает Правление на своем ближайшем заседании или его Председатель. Исполнительный директор дает заявителю ответ на основании принятого решения.

5.6. Жалоба, поступившая в Ассоциацию, передается в Дисциплинарную комиссию Ассоциации.

5.7. Председатель (заместитель Председателя) Дисциплинарной комиссии Ассоциации в течение трех рабочих дней с момента поступления жалобы осуществляет проверку жалобы на предмет ее соответствия требованиям раздела 4 настоящего Положения.

5.8. При несоответствии жалобы требованиям раздела 4 настоящего Положения заявителю направляется ответ с указанием несоответствия посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

При приведении обращения в соответствие с требованиями, установленными настоящим Положением, заявитель вправе повторно обратиться с обращением в Ассоциацию.

5.9. В случае соответствия жалобы требованиям настоящего Положения Дисциплинарная комиссия Ассоциации принимает ее к рассмотрению на своем заседании.

5.10. Дисциплинарная комиссия Ассоциации, принявшая к рассмотрению жалобу, обязана:

1) пригласить на свое заседание лицо, направившее жалобу, а также члена Ассоциации, в отношении которого рассматривается жалоба;

2) рассмотреть жалобу по существу в установленные настоящим Положением сроки, объективно оценить изложенные в ней факты, проверить их достоверность;

3) направить заявителю запрос о предоставлении дополнительной информации или материалов в случае необходимости уточнения сведений, содержащихся в жалобе;

4) инициировать в случае необходимости проведение внеплановой проверки члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Контрольной комиссией Ассоциации в порядке, установленном внутренними документами Ассоциации;

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

6) направить по итогам рассмотрения жалобы письменный ответ или принятое о результатах рассмотрения жалобы решение заявителю и члену Ассоциации, в отношении которого рассмотрена жалоба.

5.11. Если по результатам рассмотрения жалобы со стороны члена Ассоциации установлено отсутствие нарушений, Дисциплинарная комиссия направляет заявителю ответ на жалобу об отсутствии со стороны члена Ассоциации нарушений по изложенным в жалобе фактам посредством почтового отправления по указанному в обращении почтовому адресу, либо в форме электронного документа по указанному в обращении адресу электронной почты, в срок, не превышающий тридцати календарных дней с момента поступления обращения в Ассоциацию.

5.12. В случае выявления по результатам рассмотрения жалобы допущенных членом Ассоциации нарушений, Дисциплинарная комиссия Ассоциации осуществляет рассмотрение жалобы в порядке, установленном Положением о применении мер дисциплинарного воздействия.

Решение Дисциплинарной комиссии Ассоциации о результатах рассмотрения жалобы в течение двух рабочих дней с момента его принятия направляется заявителю посредством почтового отправления по указанному в обращении почтовому адресу, либо в форме электронного документа по указанному в обращении адресу электронной почты, а также члену Ассоциации, в отношении которого рассмотрена жалоба.

5.13. Рассмотрение жалобы прекращается, если в ходе проверки было установлено, что заявитель указал в них недостоверные сведения.

5.14. Касающиеся конкретного члена Ассоциации жалобы/заявления, ответы и решения по этим обращениям, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле соответствующего члена Ассоциации.

Материалы по обращениям, не относящимся к отдельному члену Ассоциации либо касающимся группы членов Ассоциации, подлежат хранению в отдельном деле /наряде/ по обращениям.

6. Основания оставления обращения без рассмотрения

6.1. 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.

6.2. В случае, если текст жалобы/заявления 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. 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 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 жалобы/заявления заявителей, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации. При этом заявителю не позднее трех рабочих дней со дня принятия решения об оставлении обращения без рассмотрения направляется письменное уведомление.

6.5. Подлежат оставлению без рассмотрения обращения, содержащие признаки рекламы, коммерческие предложения. При этом заявителю не направляются письменное уведомление.

6.6. Решение об оставлении без рассмотрения заявления принимается Исполнительным директором Ассоциации.

Решение об оставлении без рассмотрения жалобы принимается Председателем Дисциплинарной комиссии Ассоциации.

8. Решение по жалобе

8.1. Решение по жалобе должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные нормы законодательства, Устава Ассоциации, стандарты, требования, правила и иные внутренние документы Ассоциации.

Положение о процедуре рассмотрения обращений, поступивших в Саморегулируемую организацию ассоциацию «Проектные организации Северо-Запада»

8.2. По итогам рассмотрения жалобы Дисциплинарная комиссия Ассоциации вправе принять следующее решение в отношении члена Ассоциации:

- 1) применить к члену Ассоциации меру дисциплинарного воздействия, установленную Положением о применении мер дисциплинарного воздействия Ассоциации,
- 2) отказать в применении к члену Ассоциации мер дисциплинарного воздействия, установленных Положением о применении мер дисциплинарного воздействия Ассоциации,
- 3) провести дополнительную проверку члена Ассоциации;
- 4) прекратить рассмотрение жалобы в связи с ее отзывом заявителем.

9. Неразглашение сведений в связи с рассмотрением обращений

9.1. 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 Контрольной и Дисциплинарной комиссий Ассоциации и работники Ассоциации 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.

10. Ответственность за нарушения настоящего Положения

10.1. 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.

11. Заключительные положения

11.1. Настоящее Положение, изменения, внесенные в него, решения о признании утратившим его силу в срок не позднее чем через три рабочих дня со дня их принятия подлежат размещению на сайте Ассоциации в сети «Интернет» и направлению на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных Ассоциацией с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, в орган надзора за саморегулируемыми организациями.

11.2. Настоящее Положение, изменения, внесенные в это Положение, решения о признании утратившим его силу вступают в силу со дня внесения сведений о них в государственный реестр саморегулируемых организаций.

11.3. Если в результате изменения законодательства и нормативных актов Российской Федерации отдельные нормы настоящего Положения вступают в противоречие с ними, эти нормы считаются утратившими силу и до момента внесения изменений в настоящее Положение Ассоциация и ее члены руководствуются законодательством и нормативными актами Российской Федерации.

