Приложение 3 к протоколу № 27
Общего собрания членов Ассоциации «СРО «ОРПД»
от 17 марта 2017 года

Ассоциация «Саморегулируемая организация
«ОБЪЕДИНЕННЫЕ РАЗРАБОТЧИКИ ПРОЕКТНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ»
(номер в государственном реестре СРО-П-099-23122009)

УТВЕРЖДЕНО
общим собранием членов Ассоциации
17 марта 2017 года, протокол № 27

ПОЛОЖЕНИЕ

о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Саморегулируемая организация «Объединенные разработчики проектной документации» и иных поступивших в Ассоциацию обращений

Санкт-Петербург
2017 год

СОДЕРЖАНИЕ.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ..... 2
2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ..... 2
3. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ ИЛИ ОБРАЩЕНИЯ В АССОЦИАЦИЮ..... 3
4. РЕГИСТРАЦИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В АССОЦИАЦИЮ..... 3
5. УСЛОВИЯ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В АССОЦИАЦИЮ.... 3
6. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В АССОЦИАЦИЮ..... 4
7. ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ ПО ЖАЛОБАМ И ОБРАЩЕНИЯМ, ПОСТУПИВШИМ В АССОЦИАЦИЮ..... 5
8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ..... 5

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок проведения, условия и сроки рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Саморегулируемая организация «Объединенные разработчики проектной документации» (далее – Ассоциация) и иных обращений, поступающих в Ассоциацию от юридических и физических лиц.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, включая федеральный закон № 315-ФЗ от 01.12.2007 г. «О саморегулируемых организациях», Устава и внутренних документов Ассоциации.

1.3. Настоящее Положение является обязательным для исполнения органами управления и специализированными органами Ассоциации, а также ее должностными лицами и работниками.

1.4. За нарушение установленных настоящим Положением порядка, условий и сроков рассмотрения жалоб на действия (бездействия) членов Ассоциации и иных обращений, поступивших в Ассоциацию, должностные лица и/или работники Ассоциации, признанные виновными, несут ответственность, предусмотренную Уставом и внутренними документами Ассоциации.

1.5. Ассоциация ведет учет жалоб на действия (бездействие) своих членов и иных обращений, поступивших в Ассоциацию, а также ответов на указанные жалобы и обращения одновременно с учетом иной входящей и исходящей корреспонденции.

1.6. Жалобы и/или обращения, касающиеся деятельности члена Ассоциации, а также принятые по ним решения, хранятся в деле члена Ассоциации, которое ведется в соответствии с требованиями Градостроительного кодекса Российской Федерации.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

2.1. Жалоба – письменное обращение заявителя, поступившее в Ассоциацию, по вопросу о нарушении его прав и/или законных интересов, допущенных при осуществлении юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем предпринимательской деятельности в качестве члена Ассоциации.

2.2. Обращение (заявление, ходатайство или иное) – письменное обращение заявителя, поступившее в Ассоциацию, по вопросу, касающемуся деятельности юридического лица или индивидуального предпринимателя в качестве члена Ассоциации либо самой Ассоциации в качестве саморегулируемой организации, не содержащее

требований о восстановлении нарушенных Ассоциацией и/или членом Ассоциации прав и/или законных интересов заявителя.

2.3. Заявитель – юридическое или физическое лицо, в том числе член Ассоциации, направившее в Ассоциацию в письменной форме жалобу на действия (бездействие) члена Ассоциации или иное обращение.

3. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ ИЛИ ОБРАЩЕНИЯ В АССОЦИАЦИЮ.

3.1. Жалоба на действия (бездействие) члена Ассоциации или иное обращение подается на имя единоличного исполнительного органа – директора Ассоциации.

3.2. Жалоба или обращение по п. 3.1 настоящего Положения могут быть направлены в дирекцию Ассоциации курьерской доставкой, почтовым отправлением, по электронной либо факсимильной связи по выбору заявителя.

3.3. Ответственность за подтверждение факта доставки жалобы или обращения в дирекцию Ассоциации лежит на заявителе.

3.4. Жалоба и/или обращение в Ассоциацию могут быть поданы непосредственно заявителем либо доверенным лицом заявителя, при этом полномочия доверенного лица заявителя должны быть подтверждены в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

4. РЕГИСТРАЦИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В АССОЦИАЦИЮ.

4.1. Жалобы и обращения, поступившие в Ассоциацию, подлежат обязательной регистрации.

4.2. Лицо, направившее жалобу или обращение в Ассоциацию (заявитель) обязательно уведомляется о регистрации его жалобы или обращения в срок не позже трех рабочих дней после их регистрации.

4.3. Лицом, ответственным за организацию регистрации жалоб и обращений, поступивших в Ассоциацию, и за соответствующее уведомление заявителя о факте получения и регистрации его жалобы или обращения является директор Ассоциации.

5. УСЛОВИЯ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В АССОЦИАЦИЮ.

5.1. В жалобе или обращении, поступивших в Ассоциацию, обязательно должны быть указаны следующие сведения:

1) о заявителе в объеме, позволяющем его идентифицировать;

2) о юридическом лице или индивидуальном предпринимателе, являющимся членом Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба или обращение, в объеме, позволяющем его идентифицировать;

3) о фактах и событиях, являющихся, по мнению заявителя, основанием для направления жалобы или обращения в Ассоциацию;

4) об адресе заявителя, по которому может быть направлен ответ на жалобу или обращение.

5.2. Жалоба или обращение должны быть подписаны уполномоченным лицом заявителя.

5.3. К жалобе или обращению по желанию заявителя могут быть приложены любые документы (копии документов), объем которых не может быть ограничен.

5.4. Основаниями для отказа от рассмотрения жалобы или обращения, поступивших в Ассоциацию, является следующее:

1) жалоба или обращение являются анонимными либо заявитель не может быть достоверно идентифицирован;

2) текст жалобы или обращение не поддается прочтению полностью либо частично, при этом в последнем случае смысл жалобы (обращения) непонятен;

3) установлен факт того, что заявитель предоставил о себе недостоверные сведения;

4) юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, в отношении которого подана жалоба или обращение, не является членом Ассоциации либо не может быть достоверно идентифицирован;

5) рассмотрение жалобы или обращения не относится к компетенции Ассоциации;

6) поступление отдельного заявления от заявителя или его доверенного лица, содержащего отказ от подачи жалобы или обращения.

5.5. Решение об отказе от рассмотрения жалобы или обращения, поступивших в Ассоциацию, по основаниям, указанных в п. 5.4 настоящего Положения, принимает директор Ассоциации единолично. Данное решение директора Ассоциации может быть оспорено заявителем в постоянно действующем коллегиальном органе управления – правлении Ассоциации.

5.6. В случае устранения заявителем оснований, по которым принято обоснованное решение об отказе от рассмотрения его жалобы или обращения, заявитель вправе повторно обратиться в Ассоциацию.

6. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В АССОЦИАЦИЮ.

6.1. Жалоба или обращение, поступившие в Ассоциацию, в отношении которых нет оснований для отказа от их рассмотрения, передаются в правление Ассоциации для их рассмотрения по существу и принятия соответствующего решения.

6.2. Срок рассмотрения жалобы или обращения, принятия по ним решения и уведомления заявителя о принятом решении, как правило, не может превышать тридцать календарных дней.

6.3. В исключительных случаях срок, указанный в п. 6.2 настоящего Положения, может быть продлен по обоснованному решению правления Ассоциации, но не более чем на тридцать календарных дней (с уведомлением заявителя о принятом решении).

6.4. При рассмотрении жалобы и/или обращения, поступивших в Ассоциацию, правление, при необходимости, поручает проверку фактов, событий и/или обстоятельств, которые указаны в жалобе или обращении и на которые ссылается заявитель, специализированному органу Ассоциации, осуществляющему контроль за деятельностью ее членов – инспекции Ассоциации.

6.5. Инспекция Ассоциации, действуя по поручению правления, проверяет исключительно те факты, события и/или обстоятельства, которые указаны в жалобе или обращении, при этом инспекция вправе:

- ❖ запросить, при необходимости, и получить у заявителя и/или лица, в отношении которого подана жалоба или обращение, дополнительные материалы и документы;
- ❖ провести внеплановую проверку в отношении деятельности члена Ассоциации, указанного в жалобе или обращении, в порядке, установленном соответствующим внутренним документом Ассоциации.

6.6. Результаты проверки по п. 6.5 настоящего Положения инспекция оформляет в форме акта, который передает в правление Ассоциации в срок, указанный в соответствующем поручении последнего.

6.7. Лица, участвующие в рассмотрении жалоб и обращений, поступивших в Ассоциацию, обязаны при принятии решений соблюдать объективность и беспристрастность.

6.8. Члены правления, инспекции, директор Ассоциации, иные должностные лица и работники Ассоциации несут предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации, Уставом и внутренними документами Ассоциации ответственность за неразглашение и нераспространение сведений, ставших им известными в ходе рассмотрения жалоб и обращений, поступивших в Ассоциацию, составляющих коммерческую тайну членов Ассоциации и иных лиц.

7. ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ ПО ЖАЛОБАМ И ОБРАЩЕНИЯМ, ПОСТУПИВШИМ В АССОЦИАЦИЮ.

7.1. Решения по жалобам и обращениям, поступившим в Ассоциацию, принимает (согласно п. 6.14 Устава Ассоциации) постоянно действующий коллегиальный орган управления – правление Ассоциации.

7.2. На заседание правления, на котором рассматривается жалоба или обращение, поступившие в Ассоциацию, приглашаются представители заявителя, члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба или обращение, и директор Ассоциации.

7.3. Отсутствие на заседании правления лиц, указанных в п. 7.2 настоящего Положения, не является препятствием для рассмотрения жалобы или обращения, поступивших в Ассоциацию, по существу и вынесения соответствующего решения правления.

7.4. Правление при рассмотрении жалобы или обращения, поступивших в Ассоциации, может вынести одно из следующих решений:

1) о полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы или обращения;

2) о полном или частичном удовлетворении жалобы или обращения;

3) о прекращении рассмотрения жалобы или обращения по основаниям, указанным в настоящем Положении.

7.5. По результатам рассмотрения жалобы или обращения, поступивших в Ассоциацию, правление может принять решение об обращении в Дисциплинарную комиссию Ассоциации для рассмотрения вопроса о применении мер дисциплинарного воздействия в отношении члена Ассоциации.

7.6. По поручению правления директор Ассоциации в установленные настоящим Положением срок письменно уведомляет заявителя о решении, принятом в отношении его жалобы или обращения.

7.7. Решение правления Ассоциации, принятое по жалобе или обращению, поступивших в Ассоциацию, может быть обжаловано заявителем на Общем собрании членов Ассоциации либо в судебном порядке.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

8.1 Настоящее Положение согласно части 13 статьи 55.5 ГрК РФ вступает в силу через десять календарных дней после его принятия (утверждения) Общим собранием членов Ассоциации.

8.2 Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся Общим собранием членов Ассоциации по предложению директора, правления либо члена (группы членов) Ассоциации.

8.3 В случае вступления в силу законодательных и/или нормативно-правовых актов Российской Федерации, содержащих положения, отличающиеся от указанных в настоящем документе, эти положения применяются в Ассоциации с даты их вступления в законную силу. При этом внесение изменений в настоящий внутренний документ Ассоциации не является обязательным.