УТВЕРЖДЕНО
Решением Общего собрания членов Ассоциации
Саморегулируемая организация «Северный проектировщик»

Протокол № 35 от «05» апреля 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ САМОРЕГУЛИРУЕМАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «СЕВЕРНЫЙ ПРОЕКТИРОВЩИК» И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В АССОЦИАЦИЮ САМОРЕГУЛИРУЕМАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «СЕВЕРНЫЙ ПРОЕКТИРОВЩИК»

(новая редакция)

г. Якутск,
2023 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ПОНЯТИЯ……3
2. КОМПЕТЕНЦИЯ АССОЦИАЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ……..3
3. ПРАВА ЗАЯВИТЕЛЯ И ЧЛЕНА АССОЦИАЦИИ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ…….3
4. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЯМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ…….....4
5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ……..5
6. ОСНОВАНИЯ ОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ……7
7. РЕШЕНИЕ ПО ОБРАЩЕНИЯМ……..7
8. НЕРАЗГЛАШЕНИЕ СВЕДЕНИЙ В СВЯЗИ С РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ …….8
9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ…….....8

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ПОНЯТИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации, Уставом и внутренними документами Ассоциации Саморегулируемая организация «Северный проектировщик» (далее - Ассоциация).

1.2. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения Ассоциацией жалоб, заявлений физических и юридических лиц.

1.3. Заявитель – физическое или юридическое лицо, в том числе должностные лица органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля в соответствии с положениями Федерального закона от 26.12.2008 № 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.

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

1.5. Жалоба – письменное обращение заявителя по вопросу о восстановлении его нарушенных прав и законных интересов при осуществлении членами Ассоциации деятельности в области архитектурно-строительного проектирования.

1.6. 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 саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, выполняющих инженерные изыскания, и саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих подготовку проектной документации, 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.

2. КОМПЕТЕНЦИЯ АССОЦИАЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. 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.

2.2. При рассмотрении жалобы/заявления исследованию подлежат только факты, указанные в обращении.

2.3. Жалоба/заявление, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации, не позднее чем в 15 (пятнадцать) дней со дня регистрации возвращаются заявителю.

2.4. В случае, если член Ассоциации, на действия (бездействие) которого поданы жалоба/заявление, прекратил свое членство в Ассоциации до вынесения решения по обращению, Ассоциация в письменной форме в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней сообщает заявителю о прекращении членства в Ассоциации.

3. ПРАВА ЗАЯВИТЕЛЯ И ЧЛЕНА АССОЦИАЦИИ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Заявитель вправе лично или через своих уполномоченных представителей подавать

в Ассоциацию жалобу/заявление.

3.2. При рассмотрении жалобы/заявления заявитель вправе:

- принимать личное участие в заседании специализированного органа, осуществляющего контроль за соблюдением членами Ассоциации требований стандартов и правил Ассоциации (далее - Контрольная комиссия) 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/заявлении 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;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы/заявления.

3.3. При рассмотрении жалобы/заявления член Ассоциации, в отношении которого поданы жалоба/заявление, вправе:

- принимать участие в заседании Контрольной комиссии Ассоциации 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/заявлении вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы/заявления.

3.4. Неявка на заседание Контрольной комиссии Ассоциации полномочного представителя члена Ассоциации, в отношении которого поданы жалоба/заявление, или лица подавшего жалобу/заявление, а также их представителей, не препятствует рассмотрению жалобы/заявления в отношении члена Ассоциации и вынесению решения по обращению.

3.5. Стороны, а также их представители, вправе знакомиться с материалами дела по рассмотрению жалобы/заявления, давать объяснения, заявлять ходатайства, представлять доказательства.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЯМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

4.1. Ассоциацией рассматриваются жалоба/заявление, поступившие в письменной форме.

4.2. Жалоба/заявление в обязательном порядке должны содержать:

4.2.1. наименование Ассоциации;

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, на который Ассоциацией направляется ответ и/или уведомление в форме электронного документа;

- для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и/или ОГРНИП, телефон, почтовый адрес и адрес электронной почты, на который Ассоциацией направляется ответ и/или уведомление в форме электронного документа;

- 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, на который Ассоциацией направляется ответ

и/или уведомление в форме электронного документа.

4.2.3. сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлены 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;

4.2.4. изложение существа жалобы /заявления, 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 (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 жалобе/заявлению должен быть приложен документ, подтверждающий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочия представителя заявителя.

4.3. Заявитель представляет доказательства, обосновывающие содержащиеся в жалобе/заявлении требования. Если представленных доказательств недостаточно, Ассоциация предлагает заявителю представить дополнительные сведения.

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

4.4. Жалоба/заявление могут быть поданы заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения, направлены заявителем в Ассоциацию посредством почтового отправления, в форме электронного документа на электронный адрес Ассоциации. Обращение, направленное иными способами, считается не соответствующими требованиям к жалобе/обращению и не подлежит 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 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 ОБРАЩЕНИЙ

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. 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 30 (тридцати) календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

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. Жалоба/заявление, поступившие в Ассоциацию, передаются в Контрольную комиссию Ассоциации.

5.7. Председатель (заместитель председателя) Контрольной комиссии Ассоциации в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления жалобы (заявления) 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, и/или на адрес электронной почты заявителя, указанный в обращении. При устранении оснований несоответствия обращения требованиям, установленным настоящим Положением, заявитель вправе повторно обратиться с обращением в Ассоциацию.

5.8. В случае соответствия жалобы/заявления требованиям настоящего Положения в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления обращения назначается внеплановая проверка в отношении члена Ассоциации, в отношении которого подано обращение.

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

5.10. Контрольная комиссия Ассоциации, принявшая к рассмотрению жалобу/заявление, обязана:

- пригласить на заседание Контрольной комиссии Ассоциации лицо, направившее жалобу/заявление, и члена Ассоциации, на действия которого направлены жалоба/заявление.

- 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 поступивших жалобы/заявления инициировать проведение внеплановой проверки члена Ассоциации в соответствии с порядком проведения проверок, установленным в Ассоциации;

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

- направить по итогам рассмотрения обращения письменный ответ о результатах рассмотрения жалобы/заявления и принятое решение заявителю и члену Ассоциации, в отношении которого подано обращение.

5.11. 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, в срок, не превышающий тридцать календарных дней с момента поступления обращения в Ассоциацию, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

5.12. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, Ассоциация направляет соответствующий ответ о результатах рассмотрения жалобы/заявления заявителю посредством почтового отправления по почтовому 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, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

5.13. В случае полного или частичного удовлетворения жалобы/заявления Контрольная комиссия Ассоциации по результатам рассмотрения жалобы/заявления направляет

материалы проверок в специализированный орган по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия (далее - Дисциплинарная комиссия) для принятия мер дисциплинарного воздействия.

Дисциплинарная комиссия Ассоциации осуществляет рассмотрение жалобы/заявления в порядке, установленном Положением о мерах дисциплинарного воздействия в Ассоциации Саморегулируемая организация «Северный проектировщик».

Ассоциация в течение 2 (двух) рабочих дней со дня принятия Дисциплинарной комиссией решения о применении мер дисциплинарного воздействия в отношении члена Ассоциации направляет в форме документов на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов) копии такого решения члену Ассоциации, а также лицу, направившему жалобу, по которой принято такое решение.

5.14. Жалоба/заявление, ответы и решения по обращениям, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Ассоциации.

5.15. Рассмотрение жалобы/заявления прекращается, если в ходе проверки было установлено, что заявитель указал ложные фамилию, имя, отчество, телефон, почтовый адрес, адрес электронной почты и другие недостоверные сведения.

6. ОСНОВАНИЯ ОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ

6.1. Жалоба/заявление, в которых отсутствуют фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование организации - для заявителя-юридического лица, ИНН и/или ОГРНИП для индивидуальных предпринимателей, ИНН и/или ОГРН для юридических лиц, телефон, почтовый адрес и адрес электронной почты, 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 (трех) рабочих дней со дня принятия решения об оставлении без рассмотрения жалобы/заявления, если фамилия, имя, отчество (наименование) заявителя, его почтовый адрес и электронный адрес поддаются прочтению.

6.3. Жалоба/заявление могут быть оставлены без рассмотрения, если в них 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 (трех) рабочих дней со дня принятия решения об оставлении жалобы/заявления без рассмотрения направляется письменное уведомление со ссылкой на данный ранее ответ.

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

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

6.6. Решение об оставлении жалобы/заявления без рассмотрения принимается Председателем Контрольной комиссии Ассоциации.

7. РЕШЕНИЕ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

7.1. 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.

7.2. 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.

7.3. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы/заявления, направляется Ассоциацией члену Ассоциации, в отношении которого подано обращение, и лицу, их направившему.

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 Дисциплинарной комиссии Ассоциации, члены Контрольной комиссии 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.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящее Положение вступает в силу со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций.

Изменения, внесенные в настоящее Положение, решение о признании утратившим силу настоящего Положения вступают в силу со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций.

9.2. В срок не позднее чем через три рабочих дня со дня принятия настоящее Положение подлежит размещению на сайте Ассоциации в сети «Интернет» и направлению на бумажном носителе или в форме электронного документа (пакета электронных документов), подписанных Ассоциацией с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, в орган надзора за саморегулируемыми организациями.

9.3. Настоящее Положение не должно противоречить законам и иным нормативным актам Российской Федерации, а также Уставу Ассоциации. В случае, если законами и иными нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации установлены иные правила, чем предусмотренные настоящим Положением, то применяются правила, установленные законами и иными нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации.