

УТВЕРЖДЕНО
решением Общего собрания членов
Союза Саморегулируемой организации
«ГИЛЬДИЯ ПЕРМСКИХ ПРОЕКТИРОВЩИКОВ»
ПРОТОКОЛ от 31.03.2017 № 01-17

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)
ЧЛЕНОВ СОЮЗА СРО «ГПП» И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ
В СОЮЗ СРО «ГПП»**

Пермь-2017

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения Союза СРО «ГПП» жалоб, заявлений физических и юридических лиц.

1. 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 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», а также члены Союза СРО «ГПП», направившие в Союз СРО «ГПП» обращение.

1.1. Обращение – направленное в Союз СРО «ГПП» письменное заявление или жалоба заявителя.

1.2. Жалоба – письменное обращение заявителя по вопросу о восстановлении его нарушенных прав и законных интересов при осуществлении членами Союза СРО «ГПП» деятельности в области архитектурно-строительного проектирования.

1.3. 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 инженерным изысканиям, подготовке проектной документации, строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением изыскателей и проектировщиков, Устава Союза СРО «ГПП», стандартов и внутренних документов Союза СРО «ГПП», допущенном при осуществлении деятельности в области архитектурно-строительного проектирования членами Союза СРО «ГПП», не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя.

2. КОМПЕТЕНЦИЯ СОЮЗА СРО «ГПП» ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ

2.1 В компетенцию Союза СРО «ГПП» входит рассмотрение жалоб и заявлений в отношении нарушений, допускаемых членами Союза СРО «ГПП», 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 Союза СРО «ГПП».

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 Союза СРО «ГПП», не позднее чем в пятнадцатидневный срок со дня регистрации возвращаются заявителю.

2.4 В случае, если член Союза СРО «ГПП», на действия (бездействия) которого поданы жалоба/заявление прекратил свое членство в Союзе СРО «ГПП» до вынесения решения по обращению, Союз СРО «ГПП» в письменной форме, не позднее 3-х рабочих дней, сообщает заявителю о прекращении членства в Союзе СРО «ГПП».

3. ПРАВА ЗАЯВИТЕЛЯ И ЧЛЕНА СОЮЗА СРО «ГПП», В ОТНОШЕНИИ КОТОРОГО ПОДАНО ЖАЛОБА (ЗАЯВЛЕНИЕ) ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

3.1 Заявитель вправе лично или через своих уполномоченных представителей подавать в Союз СРО «ГПП» жалобы/заявления.

3.2 При рассмотрении жалобы заявитель вправе:

принимать личное участие в заседании Дисциплинарной комиссии, 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 жалобы/заявления без рассмотрения, продлении срока рассмотрения жалобы/заявления, о приостановлении срока рассмотрения жалобы/заявления;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

3.3 При рассмотрении жалобы член Союза СРО «ГПП», в отношении которого подано жалоба вправе:

принимать участие в заседании Дисциплинарной комиссии 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 Дисциплинарной комиссии полномочного представителя члена Союза СРО «ГПП», в отношении которого подано жалоба, или лица подавшего жалобу, а также их представителей, не препятствует рассмотрению жалобы в отношении члена Союза СРО «ГПП» 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 Союза СРО «ГПП», 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. Союзом СРО «ГПП» рассматриваются жалобы/заявления, поступившие в письменной форме, в том числе в форме электронного документа (в случае использования Союз СРО «ГПП» 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 должно содержать:

4.2.1. наименование Союз СРО «ГПП», 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 Союзом СРО «ГПП» 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 Союзом СРО «ГПП» 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 Союзом СРО «ГПП» ответа и/или уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

4.2.3. сведения о члене Союза СРО «ГПП», 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;

4.2.4. изложение существа жалобы /заявления, в том числе:

- описание нарушений обязательных требований, допущенных членом Союза СРО «ГПП», и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Союза СРО «ГПП» договорных обязательств, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по инженерным изысканиям, подготовке проектной документации, строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением;

- доводы относительно того, как действия (бездействие) члена Союза СРО «ГПП» 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 нем требования. Если представленных доказательств недостаточно, Союз СРО «ГПП», 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. Жалоба/заявление может быть подана заявителем непосредственно в Союз СРО «ГПП» по месту ее нахождения, направлена заявителем в Союз СРО «ГПП» посредством почтового отправления, курьером, либо, в случае использования Союзом СРО «ГПП» 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 Союзом СРО «ГПП».

4.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы/заявления, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Союз СРО «ГПП» 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. Жалобы/заявления, поступившее в Союз СРО «ГПП», подлежат обязательному рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.2. Жалобы/заявления подлежат обязательной регистрации в день его поступления в Союз СРО «ГПП».

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 дней, следующих за днем поступления в Союз СРО «ГПП».

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 поступившее в Союз СРО «ГПП» передается в Дисциплинарную комиссию Союза СРО «ГПП».

5.7. Руководитель (заместитель руководителя) Дисциплинарной комиссии, в течение трех 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, 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 Союз СРО «ГПП».

5.8. В случае соответствия жалобы/заявления требованиям настоящего Положения в течение трех рабочих дней с момента поступления обращения, назначается внеплановая проверка в отношении члена Союза СРО «ГПП» в отношении которого подано обращение.

5.9. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Дисциплинарной комиссией в порядке, установленном внутренними документами Союза СРО «ГПП».

5.10. Дисциплинарная комиссия принявшая к рассмотрению жалобу/заявление, обязана: пригласить на заседание Дисциплинарной комиссии лиц, направивших жалобу, а так же членов Союза СРО «ГПП», в отношении которых рассматриваются материалы проверок.

рассмотреть жалобу/заявление по существу в установленные настоящим Положением сроки, объективно оценить изложенные факты, проверить их достоверность.

5.11. В случае необходимости в целях уточнения сведений, содержащихся в жалобе/заявлении, направить заявителю запрос о предоставлении дополнительной информации или материалов.

5.12. В случае необходимости на основании поступившей жалобы/заявления инициировать проведение внеплановой проверки члена Союза СРО «ГПП» в соответствии с порядком проведения проверок, установленным Союзом СРО «ГПП».

5.13. Принять мотивированное и основанное на законодательстве и иных нормативных правовых актах, Уставе Союза СРО «ГПП», стандартах, требованиях, правилах и внутренних документах Союза СРО «ГПП» решение по жалобе/заявлению.

направить по итогам рассмотрения обращения письменный ответ о результатах рассмотрения жалобы/заявления и принятое решение заявителю и члену Союза СРО «ГПП», в отношении которого подано обращение.

5.14. Если внеплановая проверка члена Союза СРО «ГПП», установила отсутствие нарушений в отношении члена Союза СРО «ГПП», Союз СРО «ГПП» направляет заявителю ответ на жалобу/заявление об отсутствии нарушений в отношении члена Союза СРО «ГПП» 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 Союз СРО «ГПП».

5.15. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Союза СРО «ГПП», Союз СРО «ГПП» 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 Союз СРО «ГПП». Дисциплинарная комиссия осуществляет рассмотрение жалобы/заявления в порядке, установленном Положением о применении мер дисциплинарного воздействия. Решение Дисциплинарной комиссии о результатах рассмотрения обращения в течение 2 рабочих дней с момента его принятия направляется заявителю, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

5.16. Жалобы/заявления, ответы и решения по обращениям, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Союза СРО «ГПП».

5.17. Рассмотрение жалобы/заявления 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. 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 Союза СРО «ГПП». 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 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 Союза СРО «ГПП».

7. РЕШЕНИЕ ПО ОБРАЩЕНИЮ

7.1. Решение по жалобе/заявлению должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные федеральные законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Устав Союза СРО «ГПП», стандарты, требования, правила и иные внутренние документы Союза СРО «ГПП».

7.2. По итогам рассмотрения жалобы или 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. По итогам рассмотрения жалобы или заявления Союз СРО «ГПП» вправе принять следующее решение в отношении члена Союза СРО «ГПП»:

- применить к члену Союза СРО «ГПП» меры дисциплинарного воздействия, установленные «Положением о применении мер дисциплинарного воздействия Союза СРО «ГПП»;
- отказать в применении к члену Союза СРО «ГПП» мер дисциплинарного воздействия, установленных «Положением о применении мер дисциплинарного воздействия Союза СРО «ГПП»;
- провести дополнительную проверку члена Союза СРО «ГПП»;
- прекратить рассмотрение обращения.

7.4. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы или заявления, направляется Союзом СРО «ГПП» члену Союза СРО «ГПП», в отношении которого подано обращение и лицу, их направившему в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8. НЕРАЗГЛАШЕНИЕ СВЕДЕНИЙ В СВЯЗИ С РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ

8.1. Вся информация, полученная работниками Союза СРО «ГПП» 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 и работники Союза СРО «ГПП» отвечают за неразглашение и нераспространение сведений, полученных в ходе работы по рассмотрению жалобы/заявления, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и внутренних документов Союза СРО «ГПП».

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 Союза СРО «ГПП» в соответствии с законодательством Российской Федерации, стандартами и иными внутренними документами Союза СРО «ГПП».

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Настоящее Положение вступает в силу в сроки по истечении 10 (десяти) дней с момента утверждения Общим собранием и обязательно для исполнения всеми членами Союза СРО «ГПП», согласно Градостроительного кодекса (действующая редакция до 01.07.2017 г.)

10.2. 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 Союза СРО «ГПП» руководствуются законодательством и нормативными актами Российской Федерации.



Пронумеровано, прошито
и скреплено печатью в количестве
(Всего) листов
Генеральный директор Союза СРО «ТПП»
А. В. Минин