

Утверждено
решением общего собрания членов Ассоциации
строителей «Саморегулируемая организация
«Строительные Допуски»,
протокол от 27 октября 2016г. № 15 (Приложение __)

ПОЛОЖЕНИЕ
о процедуре рассмотрения жалоб и обращений, поступающих
в Ассоциацию строителей «Саморегулируемая организация
«Строительные Допуски»

ПОЛ СРО СД.28–2016

(Вводится впервые)

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ДАННЫЕ**ДОКУМЕНТ РАЗРАБОТАН**

Отделом перспективного развития и информационного обеспечения СРО «СД»

УТВЕРЖДЕН

Решением общего собрания членов СРО «СД»

протокол от 27.10.2016г. № 15

ВВОДИТСЯ

2016–11–10

ЗАРЕГИСТРИРОВАН№ 28, в журнале регистрации
внутренних документов СРО «СД»**ПЕРИОДИЧНОСТЬ ПЕРЕСМОТРА**по мере необходимости
(но не реже, чем через 5 лет)

Содержание

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ДАННЫЕ	2
1. Общие положения	4
2. Порядок рассмотрения обращений	4
3. Порядок рассмотрения жалоб	6
4. Порядок обжалования принятых решений	7
5. Заключительные положения	8
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	9

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о процедуре рассмотрения жалоб и предложений (далее – положение, документ), поступающих в Ассоциацию строителей «Саморегулируемая организация «Строительные Допуски» (далее также – Ассоциация СРО «СД», Ассоциация, саморегулируемая организация), устанавливает регламент рассмотрения (порядок и сроки) в Ассоциации жалоб на действия (бездействие) членов саморегулируемой организации и иных поступивших в Ассоциацию обращений.

1.2. Данный документ разработан в соответствии с правовыми нормами Градостроительного кодекса Российской Федерации от 29.12.2004г. № 190-ФЗ (с изменениями и дополнениями), требованиями федеральных законов (с изменениями и дополнениями) от 07.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», от 03.07.2016 № 372-ФЗ «О внесении изменений в Градостроительный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации», иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также требованиями Устава саморегулируемой организации (далее – Устав) и других внутренних документов Ассоциации «СРО «СД».

1.3. Для целей настоящего документа применяются следующие понятия:

а) жалоба – оформленная в письменной форме просьба (или претензия) физического или юридического лица (далее – лицо) о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, содержащая указание на действия (бездействие) члена Ассоциации, нарушающие обязательные требования;

б) обращение – поступившее в Ассоциацию и оформленное в письменной форме заявление (предложение, запрос и прочее), содержащее просьбу о предоставлении информации, связанной с деятельностью Ассоциации или ее членов, или о разъяснении отдельных норм законодательства в области саморегулирования в строительстве, требований внутренних документов Ассоциации, а также предложение по совершенствованию деятельности саморегулируемой организации.

1.4. Порядок рассмотрения жалоб и обращений, установленный в Ассоциации настоящим положением, распространяется на все поступающие в Ассоциацию «СРО «СД» жалобы и обращения, за исключением тех, для которых федеральным законодательством в области саморегулирования в строительстве установлен иной порядок рассмотрения. К числу таких исключений относятся: заявление о приеме в члены Ассоциации, заявление о внесении (изменении) сведений относительно лица в соответствующие реестры саморегулируемой организации, заявление о добровольном выходе из Ассоциации, заявление о предоставлении выписки из реестра членов Ассоциации и пр.

2. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Рассмотрение обращений, поступивших в Ассоциацию, обеспечивается уполномоченным лицом исполнительного органа Ассоциации. Уполномоченное лицо рассматривает поступившие в Ассоциацию обращения по существу либо передает по принадлежности и в соответствии с установленной компетенцией на рассмотрение иных органов Ассоциации, включая: постоянно действующий орган управления (Совет) или специализированные органы саморегулируемой организации (Дисциплинарная или Контрольная комиссия).

2.2. К рассмотрению в Ассоциации принимается обращение, которое обязательно содержит реквизиты, позволяющие идентифицировать автора такого обращения, в том числе:

полное наименование (для юридического лица) либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) (для физического лица).

2.3. Обращение должно также содержать:

- а) информацию, позволяющую понять суть вопроса (заявления, предложения, запроса и пр.);
- б) указание предпочтительного способа получения ответа на обращение (по электронной почте, факсу, по адресу местонахождения (места жительства));
- в) соответствующий адрес (почтовый, электронный адрес или номер факса), по которому должен быть направлен ответ;
- г) дату составления обращения;
- д) подпись уполномоченного представителя лица (для юридического лица) либо подпись физического лица, направившего такое обращение.

2.4. Исполнительный или иной уполномоченный орган Ассоциации из перечня, указанного в **пункте 2.1** настоящего документа, при рассмотрении поступившего в Ассоциацию обращения обязан:

- а) обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием лица, направившего такое обращение;
- б) запросить документы и материалы в любой доступной форме (включая, электронную форму), необходимые для рассмотрения обращения;
- в) представить ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в **пунктах 2.6 ÷ 2.8** настоящего положения;
- г) уведомить автора обращения о направлении его обращения на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или Национальное объединение саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство, в соответствии с их компетенцией и в зависимости от содержания обращения.

2.5. Решение, принятое в Ассоциации по результатам обращения, направляется исполнительным органом Ассоциации в адрес лица, подавшего такое обращение, любым доступным способом (включая: почту, электронную почту, факс, курьера), либо в соответствии со способом и по реквизитам, указанным в обращении.

2.6. Не подлежат рассмотрению обращения, в которых:

- а) не указаны идентификационные сведения о лице (полное наименование для юридического лица либо фамилия, имя, отчество для физического лица), направившем такое обращение;
- б) не указаны требуемые для направления ответа на обращение реквизиты заявителя (в том числе: почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа);
- в) содержится текст, который не поддается прочтению.

2.7. В том случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее поступавшим от лица обращения, а текст вновь поступившего обращения не содержит новые доводы или обстоятельства по существу вопроса, то уполномоченное лицо исполнительного органа Ассоциации вправе принять решение о нецелесообразности направления ответа на очередное обращение лица в связи с отсутствием веских оснований.

2.8. При поступлении в Ассоциацию обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, уполномоченное лицо исполнительного органа Ассоциации вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, сооб-

щив при этом лицу, направившему такое обращение, о недопустимости злоупотребления своим правом обращения в Ассоциацию.

2.9. Обращения, поступившие в Ассоциацию, подлежат рассмотрению в срок **не позднее чем через 30 (тридцать) календарных дней** со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

2.10. В том случае, если в поступившем обращении указывается на несоблюдение членом Ассоциации обязательных требований, такое обращение рассматривается в порядке, предусмотренном в **разделе 3** настоящего документа.

3. Порядок рассмотрения жалоб

3.1. В течение **двух рабочих дней** со дня поступления в Ассоциацию жалобы уполномоченной лицо Ассоциации принимает одно из следующих решений:

- а) направляет жалобу на рассмотрение в Дисциплинарную комиссию Ассоциации;
- б) оставляет жалобу без рассмотрения в случаях, предусмотренных **пунктами 2.6 ÷ 2.8** настоящего положения.

3.2. **Дисциплинарная комиссия** после поступления в комиссию жалобы в порядке и в сроки, установленные соответствующими внутренними документами Ассоциации «СРО «СД» в (положение о мерах дисциплинарного воздействия, положение о Дисциплинарной комиссии), принимает одно из следующих решений:

- а) об открытии дисциплинарного производства в отношении члена Ассоциации, на действия которого поступила жалоба, и о направлении жалобы в Контрольную комиссию с целью проведения проверки содержащихся в жалобе сведений о несоблюдении членом Ассоциации обязательных требований (в случае, когда материалы и факты, изложенные в жалобе требуют проведения проверки, или в такой жалобе содержится указание о необходимости ее проведения);
- б) об отказе в открытии дисциплинарного производства.

3.3. При этом Дисциплинарная комиссия в установленном порядке уведомляет члена Ассоциации, на действия которого поступила жалоба, о наличии жалобы и о принятом ею решении в части открытия дисциплинарного производства или об отказе в открытии дисциплинарного производства.

3.4. **Контрольная комиссия** в порядке и в сроки, предусмотренные соответствующими внутренними документами Ассоциации (положение о контроле в области саморегулирования, положение о Контрольной комиссии), осуществляет проверку сведений, содержащихся в жалобе на действия члена Ассоциации, и направляет материалы проверки в Дисциплинарную комиссию.

3.5. Дисциплинарная комиссия в установленном в Ассоциации порядке на основании результатов проведенной Контрольной комиссией проверки сведений, содержащихся в жалобе, принимает одно из следующих решений:

- а) о назначении даты рассмотрения жалобы в случае, если по результатам проверки выявлены нарушения обязательных требований;
- б) о прекращении дисциплинарного производства в случае, если по результатам проверки нарушений не выявлено.

3.6. Дело по жалобе на действие члена Ассоциации должно быть рассмотрено на заседании Дисциплинарной комиссии не позднее чем в месячный срок со дня ее поступления в Ассоциацию.

3.7. Дисциплинарная комиссия Ассоциации осуществляет свою деятельность в порядке, который соответствующими внутренними документами Ассоциации (положение о мерах дисциплинарного воздействия, положение о Дисциплинарной комиссии и др.).

3.8. По итогам рассмотрения жалобы на заседании Дисциплинарной комиссии в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации и внутренних документов Ассоциации, к члену Ассоциации могут быть применены меры дисциплинарного воздействия.

3.9. Решение, принятое по жалобе, в установленном в Ассоциации порядке, направляется заявителю.

3.10. Жалобы, поступившие в Ассоциацию, подлежат рассмотрению в срок **не позднее чем через 30 (тридцать) календарных дней** со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

3.11. В соответствии с требованием федерального законодательства в области саморегулирования в строительстве в случае обнаружения Ассоциацией факта нарушения членом Ассоциации требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта объекта капитального строительства саморегулируемая организация обязана уведомить об этом федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, в случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте объектов, указанных в **части 3 статьи 54** Градостроительного кодекса Российской Федерации, или орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, в случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте иных объектов капитального строительства.

4. Порядок обжалования принятых решений

4.1. Лицо, в отношении которого соответствующим уполномоченным органом саморегулируемой организации применены меры дисциплинарного воздействия, вправе оспаривать действия (бездействие) и (или) решения таких органов в порядке, установленном настоящим положением, а также требовать в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещения вреда, причиненного незаконным применением мер дисциплинарного воздействия.

4.2. Решение, принятое уполномоченным специализированным органом саморегулируемой организации (Дисциплинарной комиссией), может быть обжаловано лицом, в отношении которого принято указанное решение, в *Совет* в течение **5 (пяти) рабочих дней** со дня получения копии данного решения, либо в арбитражный суд в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

4.3. *Совет* обязан рассмотреть жалобу на решение соответствующего специализированного органа саморегулируемой организации (Дисциплинарная комиссия) в срок, **не превышающий 10 (десять) рабочих дней** со дня её поступления в саморегулируемую организацию. При рассмотрении такой жалобы *Совет* проверяет обоснованность принятого решения, его соответствие законодательству Российской Федерации и нормативным документам саморегулируемой организации.

4.4. Решение *общего собрания* и *Совета* саморегулируемой организации о применении в отношении лица мер дисциплинарного воздействия может быть обжаловано лицом, в отношении которого принято указанное решение, в **арбитражный суд** в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации. Обжалование решения в суд не

является основанием для приостановления действия обжалуемого решения, если иное не будет установлено судом.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящий документ вступает в силу **не ранее, чем через 10 (десять) дней** после даты его утверждения решением общего собрания членов саморегулируемой организации в порядке и в срок, установленные законодательством Российской Федерации.

5.2. Все дополнения и изменения в данное положение вносятся и принимаются в том же порядке, который установлен для разработки и утверждения настоящего документа. Принятые в установленном порядке дополнения и изменения к документу являются его неотъемлемой составной частью и оформляются в виде отдельных специальных приложений к нему либо непосредственно вносятся в текст документа с указанием основания и даты принятия и порядка их применения.

5.3. В случае если законами и иными правовыми и нормативными актами Российской Федерации устанавливаются иные требования в отношении порядка, который предусмотрен настоящим документом, то приоритет в применении имеют нормы, установленные законами и иными правовыми и нормативными актами Российской Федерации.

[illegible]