



УТВЕРЖДЕНО

протоколом общего собрания членом
Ассоциации саморегулируемой
организации «Гильдия
проектировщиков
Новгородской области»
от 25.05.2017 № 1

ПОЛОЖЕНИЕ

**о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов
Ассоциации саморегулируемая организации
«Гильдия проектировщиков Новгородской области» и иных обращений,
поступивших в Ассоциацию саморегулируемая организации
«Гильдия проектировщиков Новгородской области»
(новая редакция)**

**Великий Новгород
2017**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации саморегулируемой организации «Гильдия проектировщиков Новгородской области» (далее – Ассоциация) и иных обращений, поступивших в Ассоциацию (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральными законами от 29 декабря 2004 года № 190-ФЗ «Градостроительный кодекс Российской Федерации» (далее – Градостроительный кодекс), от 01 декабря 2007 года № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Ассоциации, Правилами контроля в области саморегулирования, применяемыми в Ассоциации, Положением о дисциплинарной комиссии Ассоциации, Положением о применении Ассоциацией мер дисциплинарного воздействия в отношении своих членов и другими документами, регламентирующими деятельность Ассоциации.

1.2. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалобы (обращения), порядок и сроки рассмотрения жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации и иные обращения, поступающие в Ассоциацию, а также порядок обжалования решения по жалобе (обращению).

2. Понятия, используемые для целей настоящего Положения

Для целей настоящего Положения используются следующие понятия:

2.1. Обращение физического или юридического лица (далее – обращение) – направленные в Ассоциацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

2.2. Жалоба – представленная в Ассоциацию письменная просьба физического или юридического лица о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, содержащее указание на действия (бездействие) члена Ассоциации, допустившего нарушение требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по подготовке проектной документации объектов капитального строительства, утвержденных Национальное объединение саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, выполняющих инженерные изыскания, и саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих подготовку проектной документации (далее – НОПРИЗ), стандартов Ассоциации и внутренних документов Ассоциации (далее – обязательные требования Ассоциации).

2.3. Заявитель – физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направившие жалобу (обращение).

3. Требования к жалобе (обращению)

В жалобе (обращении) в обязательном порядке должны быть указаны следующие сведения:

3.1. Наименование Ассоциации.

3.2. Сведения о заявителе, позволяющие идентифицировать заявителя:

3.2.1. Для физических лиц – фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии),

3.2.2. Для индивидуальных предпринимателей – фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;

3.2.3. Для юридических лиц – полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) или фамилия и инициалы должностного или уполномоченного им лица, подписавшего жалобу (обращение);

3.3. Почтовый адрес заявителя и адрес электронной почты;

3.4. Сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба (обращение):

3.4.1. Для индивидуальных предпринимателей – фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;

3.4.2. Для юридических лиц – полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН;

3.5. Описание нарушений обязательных требований, допущенных членом Ассоциации;

3.6. В отношении жалоб – доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя;

3.7. Личная подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя и дата;

3.8. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе (обращению) документы и материалы либо их копии.

4. Направление и регистрация жалобы (обращения):

4.1. Жалоба (обращение) могут быть поданы заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения или направлены заявителем в Ассоциацию посредством почтового отправления (курьером). Жалоба (обращение), направленная иным способом, считается не соответствующей требованиям к жалобе (обращению) и не подлежит рассмотрению Ассоциацией.

4.2. Жалоба (обращение) подлежит обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с даты поступления в Ассоциацию.

4.3. Жалоба (обращение), содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации, направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе (обращении) вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, указанного пункте 6.4 Положения.

4.4. Запрещается направлять жалобу (обращение) на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 настоящей статьи, невозможно направление жалобы (обращения) на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба (обращение) возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5. Порядок рассмотрения жалобы (обращения) Ассоциацией

5.1. Жалоба (обращение), поступившее в Ассоциацию в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. Ассоциация обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы (обращения).

5.3. На основании направленной в Ассоциацию жалобы (обращения) на нарушение членом Ассоциации обязательных требований Ассоциации может назначаться внеплановая проверка.

5.4. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется органом контроля Ассоциации в соответствии с Правилами контроля в области саморегулирования, применяемыми в Ассоциации.

5.5. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе, или факты, подлежащие проверке, назначенной по иным основаниям.

5.6. В ходе внеплановой проверки, проводимой на основании жалобы (обращения), Ассоциация запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения жалобы (обращения) документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

5.7. В случае необходимости Ассоциация может обеспечить рассмотрение жалобы (обращения) с выездом на место.

5.8. По решению Президента Ассоциации внеплановая проверка прекращается, если после начала соответствующей проверки выявлена анонимность обращения или заявления, явившихся поводом для ее организации, либо установлены заведомо недостоверные сведения, содержащиеся в обращении или заявлении.

5.9. По итогам проведения внеплановой проверки составляется акт.

5.10. Если внеплановая проверка члена Ассоциации установила отсутствие нарушений обязательных требований Ассоциации, об этом письменно извещается заявитель.

5.11. В случае выявления нарушения членом Ассоциации обязательных требований Ассоциации акт и материалы проверки передаются в дисциплинарную комиссию Ассоциации.

5.12. Дисциплинарная комиссия Ассоциации осуществляет рассмотрение жалобы (обращения) в порядке, установленном Положением о применении Ассоциацией мер дисциплинарного воздействия в отношении своих членов.

5.13. При рассмотрении жалобы (обращения) на действия члена Ассоциации на заседании дисциплинарной комиссии Ассоциации должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу (обращение), и член Ассоциации, на действия которого направлена такая жалоба (обращение).

5.14. В случае выявления в результате рассмотрения жалобы (обращения) на действия (бездействие) члена Ассоциации или иного обращения нарушения членом Ассоциации обязательных требований Ассоциация применяет в отношении такого члена меры дисциплинарного воздействия в соответствии со статьей 55.15 Градостроительного кодекса и Положением о применении Ассоциацией мер дисциплинарного воздействия в отношении своих членов.

5.15. Решение Ассоциации о применении к члену Ассоциации меры дисциплинарного воздействия или в случае, если принятие такого решения не требуется, ответ на жалобу (обращение) направляется лицу, направившему жалобу (обращение), посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении).

5.16. Ответ на жалобу (обращение) подписывается Президентом Ассоциации либо иным уполномоченным на то лицом.

5.17. Ассоциация, а также ее работники и должностные лица, принимающие участие в проведении проверки, отвечают за неразглашение и нераспространение сведений, полученных в ходе ее проведения, в соответствии с Федеральным законом № 315-ФЗ и другими федеральными законами.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений (жалоб)

6.1. В случае, если в обращении (жалобе) не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу (обращение) не дается.

6.2. Жалоба (обращение), в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. Ассоциации при получении жалобы (обращения), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу

работников и членов Ассоциации, а также членов их семей, вправе оставить жалобу (обращение) без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

6.4. В случае, если текст жалобы (обращения) не поддается прочтению, ответ на жалобу (обращение) не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации жалобы (обращения) сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. В случае, если в жалобе (обращении) содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами (обращениями), и при этом в жалобе (обращении) не приводятся новые доводы или обстоятельства, Президент Ассоциации либо другое уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба (обращение) и ранее направляемые жалобы (обращения) направлялись в Ассоциацию. О данном решении уведомляется заявитель.

6.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе (обращении) вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Ассоциацию.

7. Сроки рассмотрения жалобы (обращения)

7.1. Ассоциация рассматривает жалобы (обращения) на действия (бездействие) своих членов. Жалобы (обращения) на действия (бездействие) членов Ассоциации подлежат рассмотрению Ассоциации в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, Ассоциация вправе продлить срок рассмотрения жалобы (обращения) не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

8. Права заявителя при рассмотрении Ассоциацией жалобы (обращения) и порядок обжалования решения по жалобе (обращению)

Заявитель при рассмотрении жалобы (обращения) вправе:

8.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

8.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы (обращения), если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

8.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе (обращении) вопросов, за исключением случаев, указанных части 6 Положения, уведомление о переадресации жалобы (обращения) в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

8.4. Обращаться с жалобой на принятое по жалобе (обращению) решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением жалобы (обращения) в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

8.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы (обращения).

9. Заключительные положения

9.1. Положение считается принятыми общим собранием членов Ассоциации, если за него проголосовало квалифицированное большинство голосов в 2/3 (две трети) голосов

присутствующих на общем собрании членов Ассоциации, и вступает в силу с 01.07.2017 при условии, что сведения о нем внесены в государственный реестр саморегулируемых организаций в соответствии с частью 5 статьи 55.18 Градостроительного кодекса.

9.2. Изменения, внесенные в Положение, решения о признании их утратившими силу, в соответствии с Уставом Ассоциации, считаются принятыми общим собранием членов Ассоциации, если за них проголосовало квалифицированное большинство голосов в две трети голосов присутствующих на общем собрании членов Ассоциации, и вступают в силу с не ранее чем со дня внесения сведений о них в государственный реестр саморегулируемых организаций в соответствии с частью 5 статьи 55.18 Градостроительного кодекса.

9.3. Положение, изменения, внесенные в Положение, решения о признании их утратившими силу в срок не позднее чем через 3 (три) рабочих дня со дня их принятия подлежат размещению на официальном сайте Ассоциации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет npr-sto.ru и направлению на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных Ассоциацией с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, в федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на осуществление государственного надзора за деятельностью саморегулируемых организаций.
