

УТВЕРЖДЕНО

Общим собранием членов СРО
Ассоциация «Проектный комплекс
«Нижняя Волга»
Протокол № 22 от 22.06.2017 г.
(в новой редакции)

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения обращений, заявлений, жалоб Саморегулируемой
организацией Ассоциация «Проектный комплекс «Нижняя Волга»**

**г. Волгоград
2017 г.**

Положение о порядке рассмотрения обращений, заявлений, жалоб Саморегулируемой организацией Ассоциация «Проектный комплекс «Нижняя Волга» (далее – СРО) разработано в соответствии с Градостроительным кодексом РФ, федеральными законами от 01.12.2007 г. № 315-ФЗ, от 30.12.2009 г. № 384-ФЗ, от 07.06.2013 г. № 113-ФЗ, от 24.11.2014 г. № 359-ФЗ, от 03.07.2016 г. № 372-ФЗ, Постановлениями Правительства РФ от 16.02.2008 г. № 87 и иными действующими нормативно-правовыми актами РФ в области архитектурно-строительного проектирования, Уставом СРО и внутренними документами СРО, регламентирующими деятельность Коллегии СРО, специализированных органов СРО, Исполнительной дирекции СРО в работе с членами СРО при рассмотрении обращений, заявлений, жалоб на действия (бездействие) членов СРО, направленных юридическими или физическими лицами, в том числе муниципальными, государственными структурами, органами власти и другими органами.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение содержит требования к реализации специализированным органом СРО – Дисциплинарной комиссией СРО функции по рассмотрению обращений, заявлений, жалоб в части соблюдения членами СРО требований, установленных законодательством РФ, нормативно-правовыми актами РФ, техническими регламентами и внутренними документами СРО, регламентирующими деятельность СРО и членов СРО.

1.2. Настоящее Положение - внутренний документ СРО, определяющий порядок, требования и процедуру при организации и реализации функции по рассмотрению обращений, заявлений, жалоб юридических и физических лиц в части соблюдения членами СРО требований законодательства РФ, нормативно-правовых актов РФ, технических регламентов и внутренних документов СРО, регламентирующих деятельность СРО и членов СРО.

1.3. Лицами, обладающими полномочиями исполнять функцию по рассмотрению обращений, заявлений, жалоб, являются:

- Председатель и члены Дисциплинарной комиссии СРО;
- Руководитель и члены Контрольного комиссии СРО;
- члены Коллегии СРО;
- Исполнительный директор СРО;
- специалисты Исполнительной дирекции СРО;
- приглашенные специалисты (в случае необходимости).

1.4. Предметом рассмотрения обращений, заявлений, жалоб, связанных с деятельностью членов СРО является соблюдение ими требований Законодательства РФ, нормативно-правовых актов РФ, технических регламентов и внутренних документов СРО, регламентирующих деятельность СРО и членов СРО.

1.5. В случае выявления при рассмотрении обращений, заявлений, жалоб нарушений членом СРО требований Законодательства РФ, нормативно-правовых актов РФ, технических регламентов и внутренних документов СРО, регламентирующих деятельность СРО и членов СРО, лица, реализующие функции по их рассмотрению информируют о выявленных нарушениях,

Председателя Дисциплинарной комиссии СРО, в срок не позднее пяти рабочих дней, который принимает решение в соответствии с разделом 3 настоящего Положения.

1.6. Результатом исполнения функции рассмотрения обращений, заявлений, жалоб является:

- подготовка ответа Дисциплинарной комиссии СРО по сути рассмотренного обращения, заявления, жалобы;
- не выявление или выявление (пресечение), в результате рассмотрения обращения, заявления, жалобы, нарушений членом СРО требований Законодательства РФ, нормативно-правовых актов РФ, технических регламентов и внутренних документов СРО, регламентирующих деятельность СРО и членов СРО.

В случае выявления указанных нарушений, Дисциплинарная комиссия СРО применяет меры предусмотренные законодательством РФ, Уставом СРО, внутренними документами СРО и настоящим Положением.

1.8. Юридическими фактами завершения исполнения функции рассмотрения обращения, заявления, жалобы являются:

- принятие Решения Дисциплинарной комиссией СРО;
- принятие Решения Коллегией СРО;
- подготовка и направление документов в соответствующие органы (в случае обнаружения СРО факта нарушения членом СРО требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта объекта капитального строительства СРО обязана уведомить об этом факте федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, в случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте объектов, указанных в ч. 3 ст. 54 Градостроительного кодекса РФ, или орган исполнительной власти субъекта РФ, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, в случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте иных объектов капитального строительства).
- и другие документы, в соответствии с требованиями, установленными законодательством РФ и нормативно-правовыми актами РФ.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений, заявлений, жалоб на действия членов СРО

2.1. СРО рассматривает жалобы на действия (бездействие) своих членов и иные обращения (заявления), поступившие в СРО.

2.2. Жалобы на действия (бездействие) членов СРО и иные обращения (заявления), поступившие в СРО, подлежат рассмотрению СРО в течение тридцати календарных дней со дня их поступления, если законодательством РФ не установлен иной срок.

2.3. Специализированный орган СРО – Дисциплинарная комиссия СРО - по результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) своих членов, а также обращения (заявления), не являющегося жалобой, но требующего в соответствии с внутренними документами СРО рассмотрения, принимает соответствующее решение.

2.4. В случае, если принятие решения Дисциплинарной комиссией СРО не требуется, ответ на обращение (заявление) направляется Исполнительной дирекцией СРО лицу, направившему обращение (заявление), посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении (заявлении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении (заявлении) за подписью Исполнительного директора СРО в течение 10 дней.

2.5. Решение Дисциплинарной комиссии СРО направляется Исполнительной дирекцией СРО лицу, направившему жалобу или иное обращение, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или ином обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или ином обращении за подписью Руководителя Дисциплинарной комиссии СРО в течение 10 дней (в отдельных случаях срок может быть увеличен, но не более 30 дней).

2.6. В случае выявления Дисциплинарной комиссией СРО, в результате рассмотрения жалобы на действия (бездействие) члена СРО или иного обращения, нарушения членом СРО обязательных требований, Дисциплинарная комиссия СРО применяет в отношении такого члена меры дисциплинарного воздействия в соответствии с требованиями, установленными Градостроительным Кодексом РФ и документом СРО – «Дисциплинарный регламент СРО Ассоциация «Проектный комплекс «Нижняя Волга».

2.7. Процедура рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов СРО и иных обращений, поступивших в СРО, изложена в разделе 3 настоящего Положения.

2.8. При рассмотрении жалобы на действия члена СРО, на заседание Дисциплинарной комиссии СРО должно быть приглашено лицо (лица), направившее такую жалобу и член СРО, на действия которого направлена такая жалоба.

2.9. В случае обнаружения СРО факта нарушения членом СРО требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта объекта капитального строительства СРО обязана уведомить об этом факте федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, в случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте объектов, указанных в ч. 3 ст. 54 Градостроительного кодекса РФ, или орган исполнительной власти субъекта РФ, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, в случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте иных объектов капитального строительства.

3. Процедура рассмотрения обращений, заявлений, жалоб на действия членов СРО

3.1. Процедура рассмотрения обращения, заявления, жалобы определяется настоящим документом СРО.

3.2. Обращение, заявление, жалоба на действие члена СРО направляется в Исполнительную дирекцию СРО и подлежит регистрации в журнале регистрации входящей корреспонденции.

3.3. После регистрации обращения, заявления, жалобы Исполнительная дирекция СРО направляет ее для рассмотрения в специализированный орган СРО – Дисциплинарную комиссию СРО, либо готовит ответ в соответствии с п. 2.4 настоящего Положения.

3.4. Дисциплинарная комиссия СРО поручает:

- Контрольной комиссии СРО изучить факты (материалы, документы в случае наличия), изложенные в обращении, заявлении, жалобе и доложить на заседании Дисциплинарной комиссии СРО для принятия решения, если иное не установлено законодательством РФ или внутренними документами СРО, регламентирующими деятельность органов СРО.

3.5. Если в процессе разбирательства (изучения материалов, документов и т.п.) разрешение вопросов, содержащихся в обращении, заявлении, жалобе установлено, что данные вопросы не входят в компетенцию СРО, то Исполнительная дирекция СРО в течение 10 дней (в отдельных случаях срок может быть увеличен, но не более 30 дней), с момента их регистрации, готовит соответствующий ответ за подписью председателя Дисциплинарной комиссии, который направляется заявителю.

3.6. При рассмотрении жалобы на действия члена СРО, на заседание Дисциплинарной комиссии СРО приглашается лицо (лица), направившее такую жалобу и член СРО, на действия которого направлена такая жалоба.

3.7. Исполнительная дирекция СРО информирует лицо, подавшее жалобу и члена СРО, на которого подана данная жалоба посредством направления уведомления лицу, подавшему жалобу и члену СРО о дате, времени и месте проведения заседания Дисциплинарной комиссии СРО письменно или с использованием средств телефонной связи, сети Интернет либо устным сообщением.

3.8. Место проведения заседания Дисциплинарной комиссии (Исполнительной дирекции СРО):

400105, Волгоградская область, г. Волгоград, пр. им. В. И. Ленина, 2 «Б»

Часы работы Исполнительной дирекции СРО:

Понедельник 09.00- 18.00

Вторник 09.00- 18.00

Среда 09.00- 18.00

Четверг 09.00- 18.00

Пятница 09.00- 17.00 Электронный адрес для обращений в

Исполнительную дирекцию СРО:

nppkvo@rambler.ru .

Телефон/факс Исполнительной дирекции СРО: 8(8442) 38-33-97, 38-26-01.

3.9. Дисциплинарная комиссия СРО обязана дать письменное разъяснение (ответ) на письменное обращение в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения, заявления, жалобы.

3.10. По результатам рассмотрения обращений, заявлений, жалоб на деятельность членов СРО Дисциплинарная комиссия СРО принимает одно из следующих решений:

- о передаче материалов в Контрольную комиссию СРО с целью принятия решения Контрольной комиссией СРО о проведении внеплановой проверки деятельности члена СРО.

Контрольная комиссия СРО проводит внеплановую проверку деятельности члена СРО по фактам, изложенным в обращении, заявлении, жалобе. По результатам внеплановой проверки члена СРО, Контрольная комиссия СРО готовит Акт проверки, в соответствии с внутренними документами СРО, который передается в Дисциплинарную комиссию СРО;

- о применении к члену СРО мер дисциплинарного воздействия в соответствии с документом СРО – «Дисциплинарный регламент СРО Ассоциация «Проектный комплекс «Нижняя Волга»»;

- о передаче материалов в Коллегию СРО для принятия решения об исключении члена СРО из членов СРО в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законодательством и внутренними документами СРО.

3.11. Сведения о результатах рассмотрения обращений, заявлений, жалоб на деятельность членов СРО, хранятся в Исполнительной дирекции СРО в делах членов СРО.

3.12. Исполнительная дирекция СРО проводит консультации по вопросам исполнения функции рассмотрения обращения, заявления, жалобы на деятельность члена СРО для заявителей, а также их законных представителей, обратившихся за данной консультацией в устной либо в письменной форме, в том числе:

- разъяснение прав и обязанностей лиц, исполняющих функции рассмотрения обращения, заявления, жалобы;

- порядка и сроков рассмотрения обращения, заявления, жалобы;

- порядка обжалования действий (бездействия) Дисциплинарной комиссии, Контрольной комиссии, Исполнительной дирекции СРО, Коллегии СРО; результатов исполнения функции рассмотрения обращения, заявления, жалобы, за исключением сведений, которые носят конфиденциальный характер.

3.13. Исполнительная дирекция СРО проводит консультации по вопросам исполнения функции рассмотрения обращения, заявления, жалобы для члена СРО либо его законного представителя, на деятельность которого подано обращение, заявление, жалоба, в устном или письменном виде.

3.14. Консультирование осуществляется в служебных помещениях Исполнительной дирекции СРО при личном обращении либо посредством телефонной связи, электронной почты, а при получении письменного запроса – в письменной форме в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.15. Данные о заявителе, который обратился за консультацией (с заявлением, обращением, жалобой и т.п.) и материалы, предлагаемые к рассмотрению, передаются в Исполнительную дирекцию, которая передает их для рассмотрения и принятия решения в Дисциплинарную комиссию СРО.

3.16. При невозможности решить поставленные вопросы во время консультации, а также при несогласии заявителя, на устный ответ дается письменный ответ по существу поставленных на консультации вопросов в установленный Федеральным законодательством и настоящим Положением срок.

3.17. Анонимные обращения, заявления, жалобы не позволяющие установить лицо, обратившееся в Дисциплинарную комиссию СРО, Контрольную комиссию СРО, в Коллегию СРО или Исполнительную дирекцию СРО, не подлежат рассмотрению.

3.18. В ходе проведения рассмотрения обращения, заявления, жалобы исследованию подлежат только факты, указанные в обращении, заявлении, жалобе.

3.19. Член СРО, на которого подано обращение, заявление, жалоба обязан в срок, указанный в уведомлении, направленном Исполнительной дирекцией СРО о рассмотрении обращения, заявления, жалобы, предоставить необходимые материалы и документы.

3.20. В случае выявления, в порядке рассмотрения обращения, заявления, жалобы, нарушения членом СРО требований Законодательства РФ, нормативно-правовых актов РФ и внутренних документов СРО, регламентирующих деятельность СРО и членов СРО и иных нарушений, материалы могут быть переданы для рассмотрения на заседании Коллегии СРО для принятия соответствующего решения.

3.21. Члены Дисциплинарной комиссии СРО, Контрольной комиссии СРО, Коллегии СРО и специалисты Исполнительной дирекции, принимающие участие в рассмотрении обращения, заявления, жалобы отвечают за неразглашение и нераспространение сведений, полученных ими в ходе ее рассмотрения, в соответствии с действующим законодательством РФ и внутренними документами СРО.

3.22. СРО несет перед своими членами в порядке, установленном законодательством РФ и Уставом СРО, ответственность за неправомерные действия специалистов Исполнительной дирекции СРО при осуществлении ими функций рассмотрения обращения, заявления, жалобы на деятельность члена СРО.

4. Порядок обжалования действий (бездействия)

Дисциплинарной комиссии, Контрольного комиссии, Исполнительной дирекции СРО, Коллегии СРО, а также принимаемых ими решений и действий при исполнении функции рассмотрения обращения, заявления, жалобы на действия члена СРО

4.1. Член СРО, в отношении которого проводилась процедура исполнения функции рассмотрения обращения, заявления, жалобы, связанных с деятельностью члена СРО, имеет право на обжалование действий или бездействий Дисциплинарной комиссии, Контрольной комиссии, Исполнительной дирекции СРО, Коллегии СРО, а также принимаемых ими решений и действий при исполнении функции рассмотрения обращения, заявления, жалобы.

4.2. Заявитель, подавший в СРО обращение, заявление, жалобу имеет право обратиться лично (устно) или направить письменное обращение, заявление, жалобу в Национальное объединение и орган надзора за деятельностью СРО, в установленном законом порядке.

4.3. Заявитель в письменном обращении, заявлении, жалобе указывает наименование органа, в который направляет письменное обращение, заявление, жалобу, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, его должность, полное наименование юридического лица (ИП), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, заявитель прилагает к письменному обращению материалы и документы, либо их копии.

4.4. По результатам рассмотрения обращения, заявления, жалобы Дисциплинарная комиссия СРО принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, заявления, жалобы, направляется заявителю не позднее 30 дней с момента регистрации данного обращения, заявления, жалобы, если иное не установлено законодательством РФ, настоящим Положением и внутренними документами СРО.

4.5. Если в письменном обращении, заявлении, жалобе не указан почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.6. Если текст письменного обращения, заявления, жалобы не поддается прочтению, ответ на обращение, заявление, жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.7. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении, заявлении, жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в СРО.

4.8. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе исполнения функции рассмотрения обращения, заявления, жалобы, действия или бездействия руководителя и членов Дисциплинарной комиссии, Контрольной комиссии, Исполнительной дирекции СРО, Коллегии СРО, участвующих в исполнении функции рассмотрения обращения, заявления, жалобы, в судебном порядке в соответствии с законодательством РФ.

5. Заключительные положения

5.1. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся на основании решений Общего собрания членов СРО.

5.2. Настоящее Положение, изменения, внесенные в настоящее Положение, решение о признании утратившим силу настоящего Положения вступают в силу не ранее чем со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций.

5.3. Настоящее Положение не должно противоречить: действующему законодательству РФ, иным нормативным правовым актам РФ и Уставу СРО. В случае, если действующим законодательством РФ, иными нормативными правовыми актами РФ и Уставом СРО установлены иные правила, чем предусмотрены настоящим Положением, то применяются правила, установленные Законодательством РФ, иными нормативными правовыми актами РФ, а также Уставом СРО.