

УТВЕРЖДЕНО

Общим собранием Саморегулируемой организации
Ассоциации строительных организаций
«Поддержки организаций строительной отрасли»
Протокол № 29 от «15» мая 2017 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (ОБРАЩЕНИЙ)
НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)
ЧЛЕНОВ САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
Ассоциации строительных организаций «Поддержки организаций
строительной отрасли»**

Москва,
2017

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение принято в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Уставом СРО АСО ПОСО (далее Ассоциация) и иными внутренними документами Ассоциации.

1.2. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалобы и обращения, порядок, сроки и процедуру рассмотрения поступивших в Ассоциацию жалоб (обращений) в отношении членов Ассоциации, а также порядок принятия решения по жалобе (обращению) с **«01» июля 2017 года.**

1.3. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

1) *жалоба* - письменное обращение физического или юридического лица в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, содержащее доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя;

2) *обращение* - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти и органов местного самоуправления в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований;

3) *заявитель* - физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу или обращение;

1.4. Жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации и иные обращения, поступившие в Ассоциацию, подлежат рассмотрению Ассоциацией в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

2. ОРГАН, УПОЛНОМОЧЕННЫЙ НА РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ (ОБРАЩЕНИЙ)

2.1. Жалобы (обращения) на действия членов Ассоциации рассматриваются Дисциплинарной комиссией Ассоциации (далее - Дисциплинарная комиссия).

2.2. Дисциплинарная комиссия формируется и осуществляет свои полномочия в порядке, установленном Положением о Дисциплинарной комиссии, которое утверждается Правлением Ассоциации.

3. ПОДВЕДОМСТВЕННОСТЬ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ. ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБЕ (ОБРАЩЕНИЮ)

3.1. Ассоциация вправе рассматривать жалобы (обращения), содержащие сведения о нарушении ее членами (далее – обязательные требования):

3.1.1. требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности;

3.1.2. требований технических регламентов;

3.1.3. обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, утвержденные Национальным объединением строителей (НОСТРОЙ);

3.1.4. требований стандартов Ассоциации;

3.1.5. требований иных внутренних документов Ассоциации.

3.2. Жалоба и (или) обращение должны содержать следующие сведения:

3.2.1. сведения о заявителе, позволяющие идентифицировать заявителя, направившего жалобу (обращение):

- для физических лиц: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);

- 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, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или фамилия и инициалы должностного или уполномоченного им лица, подписавшего обращение;

3.2.2. почтовый адрес заявителя и адрес электронной почты заявителя, контактный телефон, по которому может осуществляться связь с заявителем;

3.2.3. сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба (обращение):

- 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;

3.2.4. описание нарушений обязательных требований, допущенных членом Ассоциации;

3.2.5. доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя (данное требование распространяется только в отношении жалоб);

3.2.6. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя (полномочия представителя заявителя удостоверяются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации).

3.3. К жалобе (обращению) заявителем прилагаются документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений обязательных требований.

3.4. Жалоба (обращение) могут быть поданы заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения, направлены заявителем в Ассоциацию посредством почтового отправления, курьером, либо, в случае использования Ассоциацией программного обеспечения, позволяющего в соответствии с законодательством Российской Федерации принимать, передавать электронные документы и устанавливать достоверность усиленных квалифицированных электронных подписей, допускается передача жалобы (обращения) в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью. Жалоба (обращение), направленные иными способами считаются не соответствующими требованиям к жалобе (обращению) и не подлежат рассмотрению Ассоциацией.

3.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы (обращения), которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Ассоциацию с жалобой (обращением) и не содержат сведений, перечисленных в пункте 3.2 настоящего Положения.

4. ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ (ОБРАЩЕНИЙ)

4.1. Жалобы (обращения), поступившие в Ассоциацию рассматриваются Председателем Контрольной комиссии на предмет их подведомственности Ассоциации и соответствия требованиям к содержанию жалобы (обращения), указанным в главе 3 настоящего Положения в срок, не превышающий 3 (Трех) рабочих дней с момента поступления жалобы (обращения) в Ассоциацию.

4.2. В случае если жалоба (обращение) позволяет установить заявителя и его адрес, но не соответствует иным требованиям главы 3 настоящего Положения, Председатель Контрольной комиссии направляет Заявителю письменный ответ с указанием оснований несоответствия посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), а также в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении). При устранении оснований несоответствия жалобы (обращения) требованиям к содержанию жалобы (обращения), указанным в главе 3 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой (обращением) в Ассоциацию.

4.3. Ассоциация также оставляет жалобу (обращение) без рассмотрения при наличии следующих обстоятельств:

- ликвидация юридического лица или смерть индивидуального предпринимателя, на действия которого подана жалоба (обращение);

- лицо, на действия которого подана жалоба (обращение), на дату рассмотрения жалобы (обращения) не является членом Ассоциации.

В этом случае, Председатель Контрольной комиссии направляет заявителю письменный ответ с указанием причин оставления жалобы (обращения) без рассмотрения посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), а также в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении).

4.4. В случае соответствия жалобы (обращения) требованиям главы 3 настоящего Положения, Председатель Контрольной комиссии принимает решение о проведении внеплановой проверки члена Ассоциации по обстоятельствам жалобы (обращения) с целью надлежащей квалификации нарушений, допущенных членом Ассоциации и передает жалобу (обращение) на рассмотрение в Контрольную комиссию Ассоциации в соответствии с Положением о контроле СРО АСО ПОСО за деятельностью своих членов.

5. ПРОВЕДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ ПО КОНТРОЛЮ

5.1. Контрольная комиссия обязуется провести внеплановую проверку члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (обращение), в срок, указанный в решении Председателя Контрольной комиссии.

5.2. Порядок проведения внеплановой проверки и полномочия лиц, ее осуществляющих, определяются Положением о контроле СРО АСО ПОСО за деятельностью своих членов и Положением о Контрольной комиссии Ассоциации.

5.3. В ходе проведения внеплановой проверки Контрольная комиссия Ассоциации вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (обращение), а также у заявителя. Ассоциация вправе в ходе проведения проверки запрашивать документы и информацию у третьих лиц. Запрос информации у члена Ассоциации осуществляется в порядке, установленном Положением о контроле СРО АСО ПОСО за деятельностью своих членов Ассоциации. Запрос документов, информации и пояснений у заявителя осуществляется путем направления соответствующего запроса заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении).

5.4. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе (обращении).

5.5. По результатам проведенной внеплановой проверки на основании поступившей жалобы (обращения) составляется акт проверки и направляется члену Ассоциации в порядке, установленном Положением о контроле СРО АСО ПОСО за деятельностью своих членов.

5.6. Не позднее 3-х дней с момента завершения проверки Председатель Контрольной комиссии обязуется передать в Дисциплинарную комиссию акт проверки с выводом о соблюдении/не соблюдении членом Ассоциации обязательных требований. Передача производится в форме уведомления с приложением копии Акта внеплановой проверки и материалов проверки для принятия решения по результатам рассмотрения жалобы (обращения).

5.7. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, Дисциплинарная комиссия принимает решение о рассмотрении жалобы (обращения) по существу.

5.8. В случае выводов Контрольной комиссии о соблюдении членом Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (обращение), обязательных требований, Председатель Контрольной комиссии любым доступным способом, в т.ч. по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении), или факсимильным сообщением направляет заявителю письменное извещение с указанием выводов, сделанных Контрольной комиссией Ассоциации, в ходе проведения внеплановой проверки и сообщением о прекращении производства по жалобе. Извещение должно быть направлено не позднее 3-х дней с момента получения Акта Контрольной комиссии.

6. РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБЫ (ОБРАЩЕНИЯ) ПО СУЩЕСТВУ

6.1. Рассмотрение жалобы (обращения) по существу осуществляется на заседании Дисциплинарной комиссии Ассоциации при выводах Контрольной комиссии Ассоциации о несоблюдении членом Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (обращение) обязательных требований.

6.2. Заявитель, а также член Ассоциации, действия (бездействие) которого обжалуются (далее – лица, участвующие в деле), уведомляются о месте и времени рассмотрения жалобы (обращения) по существу и вправе присутствовать на соответствующем заседании Дисциплинарной комиссии либо направить своего представителя, имеющего доверенность на участие в рассмотрении жалобы (обращения).

6.3. Лица, участвующие в деле, вправе давать Дисциплинарной комиссии пояснения в устной и письменной форме, возражать против позиции иных лиц, участвующих в деле, представлять доказательства, участвовать в их изучении. Заявитель вправе отозвать жалобу (обращение) в любой момент до принятия решения Дисциплинарной комиссии (в этом случае, дисциплинарное производство по рассмотрению жалобы (обращения) прекращается). Лицо, действия которого обжалуются, вправе признать жалобу (обращение).

6.4. В начале заседания Дисциплинарной комиссии председательствующий в заседании оглашает состав Дисциплинарной комиссии, разъясняет лицам, участвующим в деле, права, предусмотренные пунктом 6.3 настоящего Положения.

6.5. Дисциплинарная комиссия в заседании заслушивает объяснения лиц, участвующих в деле, изучает представленные доказательства. Письменные объяснения, представленные лицом, участвующим в деле, не присутствующим на заседании Дисциплинарной комиссии и не направившим своего представителя, оглашаются председательствующим в заседании. Члены Дисциплинарной комиссии вправе задавать вопросы лицам, участвующим в деле, и их представителям.

6.6. Лица, участвующие в деле, вправе задавать друг другу вопросы с разрешения председательствующего. Председательствующий вправе снять вопрос, не имеющий отношения к предмету жалобы (обращения).

6.7. По решению Дисциплинарной комиссии, выносимому по ходатайству заявителя или члена Ассоциации, на действия которого подана жалоба (обращение), либо по собственной инициативе Дисциплинарной комиссии при необходимости предоставления дополнительных доказательств, вызова свидетелей, совершения иных действий, необходимых для полного и всестороннего рассмотрения жалобы (обращения), ее рассмотрение может быть отложено в пределах общего срока, установленного пунктом 1.4 настоящего Положения. Дисциплинарная комиссия также вправе объявить перерыв в заседании.

6.8. По результатам рассмотрения жалобы (обращения) по существу Дисциплинарная комиссия может принять одно из следующих решений:

а) об отказе в удовлетворении жалобы (обращения);

б) о применении мер дисциплинарного воздействия, указанных в Положении о мерах дисциплинарного воздействия Ассоциации.

6.9. Решение, указанное в пункте 6.8 настоящего Положения, изготавливается в форме Протокола заседания Дисциплинарной комиссии, содержащего сведения о дате, месте и времени рассмотрения жалобы (обращения), лицах, участвующих в деле, их представителях, составе Дисциплинарной комиссии, осуществляющей рассмотрение жалобы (обращения), лицах, присутствующих при рассмотрении жалобы (обращения), указание на обстоятельства, послужившие основанием принятия решения и формулировку принятого решения в соответствии с пунктом 6.8 настоящего Положения, результаты голосования по каждому вопросу повестки дня; сведения о лицах, проводивших подсчет голосов; сведения о лицах, голосовавших против принятия решения Дисциплинарной комиссии и потребовавших внести запись об этом в протокол.

6.10. Дисциплинарная комиссия вправе огласить на заседании, на котором осуществляется рассмотрение жалобы (обращения) по существу, только резолютивную часть решения. В этом случае решение в окончательном виде изготавливается не позднее 2 рабочих дней после оглашения его резолютивной части и направляется члену Ассоциации, в отношении которого рассмотрено дело о применении мер дисциплинарного воздействия, лицу, направившему жалобу или обращение (в случае наличия в деле жалобы или обращения), постоянно действующему коллегиальному органу управления Ассоциации в случае принятия меры дисциплинарного воздействия предусмотренного пунктом 2.1.4 настоящего Положения, исполнительному органу Ассоциации для внесения сведений в реестр членов Ассоциации.

6.11. Решение, указанное в п. «а» пункта 6.8 настоящего Положения, влечет прекращение производства по рассмотрению жалобы (обращения).

6.12. Любое из решений, указанных в пункте 6.8. настоящего Положения, вступает в силу с момента его принятия.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Жалобы (обращения), ответы и решения по жалобам (обращениям), а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Ассоциации.

7.2. Настоящее Положение вступает в силу с «01» июля 2017 года.