

## УТВЕРЖДЕНО

Решением Очередного общего собрания членов  
Ассоциации «Саморегулируемая организация  
«Региональное Объединение Проектировщиков»  
от «15» марта 2017 года  
Протокол № 1



### **ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ «САМОРЕГУЛИРУЕМАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «РЕГИОНАЛЬНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ ПРОЕКТИРОВЩИКОВ» И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В АССОЦИАЦИЮ**

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», иными нормативными актами Российской Федерации, а также требованиями внутренних документов и Устава Ассоциации «Саморегулируемая организация «Региональное Объединение Проектировщиков» (далее – Ассоциация).

1.2 Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалоб и обращений, поступающих в Ассоциацию, порядок, сроки и процедуру их рассмотрения, порядок принятия решений по жалобам и обращениям, а также порядок обжалования таких решений.

## 2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПОНЯТИЙ

2.1 В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

2.1.1 Жалоба - письменное обращение физического или юридического лица в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации договорных обязательств, содержащее доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя.

2.1.2 Обращение - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти или органов местного самоуправления в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации договорных обязательств, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя, в том числе обращения должностных лиц органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля в соответствии с частью 14 статьи 9 и частью 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».

2.1.3 Заявитель - физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу или обращение.

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБЕ И ОБРАЩЕНИЮ

3.1 В жалобе или обращении должны быть указаны следующие сведения:

3.1.1 наименование Ассоциации;

3.1.2 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;

3.1.3 почтовый адрес заявителя и адрес электронной почты;

3.1.4 сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлены жалоба или 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;

3.1.5 описание нарушений обязательных требований, допущенных членом Ассоциации, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации договорных обязательств;

3.1.6 в отношении жалоб - доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя;

3.1.7 подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

3.2 К жалобе или обращению заявителем прилагаются документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений обязательных требований или неисполнения либо ненадлежащего исполнения членом Ассоциации договорных обязательств.

3.3 Жалоба или обращение могут быть поданы заявителем непосредственно в Ассоциацию, направлены заявителем в Ассоциацию посредством почтового отправления, с курьером или переданы в форме электронного документа (пакета документов). Жалоба или обращение, направленные иными способами, считаются не соответствующими требованиям к жалобе или обращению и не подлежат рассмотрению Ассоциацией.

3.4 Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы (обращения), которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Ассоциацию с жалобой (обращением), и не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 3.1.2 настоящего Положения.

#### 4. ПОРЯДОК И СРОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ И ОБРАЩЕНИЯ, СОДЕРЖАЩИХ СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ

4.1 Жалоба или обращение, содержащие сведения о нарушении, в день поступления в Ассоциацию подлежат обязательной регистрации и передаче в специализированный орган Ассоциации, осуществляющий контроль за деятельностью членов Ассоциации (далее – Контрольный отдел).

4.2 Контрольный отдел в течение трех рабочих дней с даты поступления в Ассоциацию жалобы или обращения, содержащих сведения о нарушении, рассматривает жалобу или обращение на предмет соответствия требованиям главы 3 настоящего Положения. При несоответствии жалобы или обращения, содержащих сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения Ассоциация в обозначенный в настоящем пункте срок направляет заявителю ответ с указанием оснований несоответствия посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или соответствующем обращении, либо в форме электронного документа по электронной почте на адрес, указанный в жалобе или соответствующем обращении. При устранении несоответствий жалобы или

обращения, содержащих сведения о нарушении, требованиям к содержанию, указанным в главе 3 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой или обращением в Ассоциацию.

4.3 В случае соответствия жалобы или обращения, содержащих сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения в течение трех рабочих дней с даты их поступления в Ассоциацию на основании решения исполнительного органа Ассоциации назначается внеплановая проверка в отношении члена Ассоциации, указанного в жалобе или обращении. Члену Ассоциации, в отношении которого назначена внеплановая проверка, направляется уведомление о проведении внеплановой проверки в порядке, установленном требованиями внутренних документов Ассоциации.

4.4 Организация и проведение внеплановой проверки осуществляются Контрольным отделом в порядке, установленном внутренними документами Ассоциации.

4.5 В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе или обращении.

4.6 По результатам проведенной Ассоциацией внеплановой проверки на основании поступившей жалобы или обращения, содержащих сведения о нарушении, составляется акт проверки и направляется члену Ассоциации в порядке, установленном требованиями внутренних документов Ассоциации.

4.7 Если в результате внеплановой проверки члена Ассоциации установлено отсутствие нарушений в его отношении, Ассоциация направляет заявителю ответ на жалобу или обращение (с приложением акта проверки) об отсутствии нарушений в отношении члена Ассоциации по фактам, изложенным в жалобе или обращении, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или соответствующем обращении, либо в форме электронного документа по электронной почте на адрес, указанный в жалобе или соответствующем обращении, или вручает заявителю лично под роспись.

4.8 В случае выявления по результатам внеплановой проверки нарушений, допущенных членом Ассоциации, Контрольный отдел передает в Дисциплинарный комитет Ассоциации акт и материалы внеплановой проверки для принятия решения по результатам рассмотрения жалобы или обращения. Дисциплинарный комитет Ассоциации осуществляет рассмотрение жалобы или обращения в порядке, установленном требованиями внутренних документов Ассоциации.

4.9 При рассмотрении жалобы или обращения, содержащих сведения о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации договорных обязательств, на заседание соответствующего органа Ассоциации должны быть приглашены: лицо (или его представитель), направившее жалобу или обращение, и представитель члена Ассоциации, на действия (бездействие) которого направлены жалоба или обращение.

4.10 Решение соответствующего органа Ассоциации по результатам рассмотрения жалобы или обращения, содержащих сведения о нарушении, в течение трех рабочих дней с даты его принятия направляется Ассоциацией заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или соответствующем обращении, либо в форме электронного документа по электронной почте на адрес, указанный в жалобе или соответствующем обращении, или передается заявителю лично под роспись.

4.11 Срок рассмотрения жалобы или обращения, включая срок проведения внеплановой проверки и направления ответа заявителю, не может превышать тридцать календарных дней.

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

## 5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ ОБ ОБЖАЛОВАНИИ АКТА ПРОВЕРКИ

5.1 В случае несогласия с актом проверки, указанным в п. 4.7 настоящего Положения, а также в случае если проверка установила отсутствие части нарушений, указанных заявителем в жалобе или обращении в соответствии с п. 3.1.5 настоящего Положения, заявитель может подать заявление об обжаловании акта проверки (полностью или в части) в Совет Ассоциации в течение пятнадцати календарных дней с даты получения указанного акта.

5.2 Заявление об обжаловании акта проверки должно содержать следующую информацию:

1) наименование Ассоциации;

2) сведения о заявителе:

- 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 заявление об обжаловании;

3) номер телефона для направления Ассоциацией телефонограммы заявителю, почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с пометкой о согласии на получение от Ассоциации решения по заявлению об обжаловании в виде электронной копии документа;

4) сведения о члене Ассоциации, в отношении которого составлен акт проверки:

- для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;

почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении об обжаловании акта проверки, либо в форме электронного документа по электронной почте на адрес, указанный в заявлении об обжаловании акта проверки.

## 6. РАССМОТРЕНИЕ ИНЫХ ДОКУМЕНТОВ, ПОСТУПАЮЩИХ В АССОЦИАЦИЮ

6.1 Иные документы, не являющиеся жалобами или обращениями, полученные Ассоциацией, передаются исполнительному органу Ассоциации, который в день их поступления в Ассоциацию определяет орган (работника) Ассоциации, к компетенции которого относится вопрос, описанный в поступившем документе, и который будет рассматривать данный документ.

6.2 Письменные запросы органов государственной власти и органов местного самоуправления, не являющиеся жалобами или обращениями, рассматриваются в течение пятнадцати календарных дней с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.

6.3 Документы, не являющиеся жалобами или обращениями, поступившие от лиц, не указанных в п. 6.2 настоящего Положения, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты их поступления.

6.4 В исключительных случаях срок, указанный в п. 6.3 настоящего Положения, может быть продлен, но не более чем на тридцать календарных дней с уведомлением обратившегося лица о продлении срока рассмотрения документа.

6.5 Уведомление обратившегося лица о результатах рассмотрения документа, поступившего в Ассоциацию и не являющегося жалобой или обращением, направляется такому лицу по указанному им адресу в срок, указанный в пунктах 6.2, 6.3, 6.4 настоящего Положения.



## 7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1 Настоящее Положение вступает в силу с 01.07.2017г., но не ранее чем со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций, осуществляющих подготовку проектной документации объектов капитального строительства в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации.

7.2 Если в результате изменения законодательства или 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 Ассоциации руководствуются законодательством и нормативными актами Российской Федерации.

7.1 Настоящее Положение действует в силу с 01.07.2017г., но не ранее чем со дня внесения сведений о нем в государственной реестр саморегулируемых организаций, осуществляющих подготовку документов объектом капитального строительства в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2 Если в результате изменения законодательства или нормативных актов Российской Федерации отдельные статьи настоящего Положения вступают в противоречие с иными, эти статьи считаются утратившими силу, и по мере вступления в силу Положения иными Актами законодательства Российской Федерации и нормативных актов органов Российской Федерации.

ПРОШНУРОВАНО И СКРЕПЛЕНО  
ПЕЧАТЬЮ И ПОДПИСЬЮ

10 / Девять лист 06  
Директор Ассоциации «СРО «РОП»

Е.М. Подольский

