УТВЕРЖДЕНО

Решением очередного
Общего собрания
СРО Союз «ВОЛГА-КАМА»
«11» мая 2017, Протокол № 15

С изменениями, внесёнными
решением очередного общего
собрания СРО Союз «ВОЛГА-КАМА»
«17» июня 2020, Протокол № 20

Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Саморегулируемой организации Союз архитекторов и проектировщиков «ВОЛГА-КАМА» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Саморегулируемой организации Союз архитекторов и проектировщиков «ВОЛГА-КАМА» (далее - Союз) и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию разработано в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», иными федеральными законами, нормативными правовыми актами Российской Федерации, и Уставом Союза.

1.2. Настоящее Положение устанавливает процедуру рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Союза и иных обращений, поступивших в Союз.

1.3. Обращения, поступившие в Союз подлежат обязательному рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

1.4. Рассмотрение всех обращений осуществляется бесплатно.

1.5. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

заявитель – физическое или юридическое лицо;

обращение - направленные в Союз в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба;

предложение - рекомендация физического или юридического лица по совершенствованию деятельности Союза, внутренних документов Союза, предложения о сотрудничестве и другие предложения;

заявление – письменное обращение в Союз не являющееся по существу жалобой или предложением;

жалоба - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти или органов местного самоуправления в саморегулируемую организацию на действие (бездействие) члена Союза;

Коллегия Союза - постоянно действующий коллегиальный орган управления Союзом;

Дисциплинарный комитет – созданный в обязательном порядке в соответствии с Федеральным законом «О саморегулируемых организациях» специализированный орган по рассмотрению дел о применении в отношении членов Союза мер дисциплинарного воздействия.

1.6. Не считаются обращением и не подлежат ответу рассылки как в почтовой, так и в электронной форме, направленные в адрес Союза, в которых содержится информация об акциях, скидках и т.п. информация, носящая рекламный характер.

2. Рассмотрение обращений

2.1. Обращение может быть подано заявителем непосредственно в Союз по месту его нахождения, направлена заявителем в Союз посредством почтового отправления, курьером либо в форме электронного документа.

2.2. Жалобы на действия (бездействие) членов саморегулируемой организации и иные обращения, поступившие в Союз, подлежат рассмотрению Союзом в течение тридцати календарных дней со дня их поступления и регистрации, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

2.3. Заявитель в своем обращении должен указать:

2.3.1. для физического лица - фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

2.3.2. для юридического лица – реквизиты организации (ИНН, ОГРН, адрес местонахождения, должность, фамилия и инициалы должностного лица подписавшего обращение, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

2.4. В обращении излагается суть предложения, заявления или жалобы и ставится личная подпись гражданина или подпись должностного лица, и дата. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

2.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.6. Ответ на обращение, поступившее в Союз в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.7. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном

противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.9. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Союза, не позднее чем в пятнадцатидневный срок со дня регистрации возвращаются заявителю.

2.10. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который Союзом неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель исполнительного органа Союза вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Союз. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

3. Рассмотрение жалоб

3.1. В соответствии с Федеральным законом «О саморегулируемых организациях» рассмотрение жалоб на действия членов Союза отнесено к компетенции Дисциплинарного комитета.

3.2. Дисциплинарный комитет не позднее 3 дней с момента регистрации жалобы, поступивший в адрес Союза, рассматривает жалобу на предмет её соответствия требованиям, установленным настоящим Положением.

3.3. В случае, если жалоба соответствует требованиям, установленным пунктами 2.3, 2.4. настоящего Положения, руководитель Дисциплинарного комитета принимает решение о дате заседания, на котором будет рассматриваться жалоба.

3.4. При рассмотрении жалобы на действия члена Союза на заседание Дисциплинарного комитета должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу, и член Союза, на действия которого направлена такая жалоба.

3.5. В течение 3 дней после назначения даты заседания Дисциплинарного комитета по рассмотрению жалобы, заявителю и члену Союза, на которого поступила жалоба, направляется извещение о принятии жалобы к рассмотрению и приглашение заявителю и члену Союза на заседание комитета с указанием даты, места и времени рассмотрения жалобы по существу. Извещение направляется каждой стороне по жалобе. Заявителю по адресу, указанному в жалобе заказным письмом с уведомлением либо, в случае его просьбы в жалобе, на адрес электронной почты, а также члену Союза.

3.6. Заявитель вправе направить своего представителя, уполномоченного по доверенности участвовать в заседании Дисциплинарного комитета.

3.7. Неявка на заседание Дисциплинарного комитета полномочного представителя члена Союза, в отношении которого подана жалоба, или лица подавшего жалобу, а также их представителей, не препятствует рассмотрению жалобы и вынесению решения по жалобе.

3.8. При рассмотрении жалоб исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе.

3.9. В случае необходимости в целях уточнения сведений, содержащихся в жалобе, Дисциплинарный комитет вправе направить заявителю запрос о предоставлении дополнительной информации или материалов до рассмотрения жалобы на заседании комитета.

3.10. Дисциплинарный комитет по результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) своих членов, а также обращения, не являющегося жалобой, но требующего в соответствии с настоящим Положением рассмотрения, принимает соответствующее решение.

3.11. Решение по жалобе должно быть мотивированным и законным. В ответе на жалобу приводятся конкретные ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, нормы настоящего Положения и иные внутренние документы Союза.

3.12. В случае выявления в результате рассмотрения жалобы на действия (бездействие) члена Союза или иного обращения нарушения членом Союза обязательных требований Союз применяет в отношении такого члена меры дисциплинарного воздействия, предусмотренные статьей 55.15 Градостроительного кодекса РФ и Федерального закона «О саморегулируемых организациях».

3.13. В случае обнаружения Союзом факта нарушения членом Союза требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта объекта капитального строительства Союз обязан 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 РФ, или орган исполнительной власти Республики Татарстан, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, в случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте иных объектов капитального строительства.

3.14. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы или заявления, направляется Союзом лицу, их направившему и члену Союза на которого была подана жалоба, в срок не позднее 3 рабочих дней после принятия решения.

4. Права и обязанности сторон по жалобе

4.1. При рассмотрении жалобы заявитель имеет право:

4.1.1. представлять дополнительные документы и материалы по существу жалобы;

4.1.2. обратиться с заявлением о продлении срока рассмотрения жалобы, приостановлении срока рассмотрения жалобы или о прекращении её рассмотрения.

4.2. При рассмотрении жалобы член Союза, жалоба на которого должна быть рассмотрена, имеет право:

4.2.1. представлять дополнительные документы и материалы по существу жалобы;

4.2.2. обратиться с заявлением о продлении срока рассмотрения жалобы, приостановлении срока рассмотрения жалобы или о прекращении её рассмотрения;

4.3. Для проверки сведений, содержащихся в жалобе на нарушение членом Союза требований стандартов и правил саморегулируемой организации, Союз вправе инициировать проведение внеплановой проверки члена Союза в соответствии с порядком проведения проверок, установленным в Союзе;

4.4. Стороны, а также их представители, вправе знакомиться с материалами дела по рассмотрению жалобы, давать объяснения, заявлять ходатайства, представлять доказательства.

4.5. Стороны по жалобе обладают иными правами, предусмотренными законодательством Российской Федерации.

4.6. Дисциплинарный комитет принявший к рассмотрению жалобу обязан:

4.6.1. пригласить на своё заседание лицо, направившее жалобу, а так же члена Союза действие (бездействие) которого обжалуется;

4.6.2. рассмотреть жалобу по существу, объективно оценить изложенные факты, проверить их достоверность в установленные настоящим Положением сроки;

4.6.3. принять мотивированное решение и дать ответ по жалобе.

5. Заключительные положения

5.1. Все обращения, поступившие в адрес Союза подлежат хранению в порядке, установленном внутренним документом Союза.

5.2. Поступившая жалоба на члена Союза, ответ и решение этой жалобе, а также документ, подтверждающий отправку заявителю, хранятся в деле члена Союза в соответствии с содержащимися положениями во внутренних документах Союза, регламентирующими хранение и ведение дел членов Союза.

5.3. Нарушение установленного настоящим Положением порядка или сроков рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приёме, принятие необоснованных решений,а также несанкционированное разглашение сведений влекут ответственность виновных лиц Союза в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4. Член Союза в случае нарушения его прав и законных интересов действиями (бездействием) Союза, его работников и (или) решениями его органов управления вправе оспаривать такие действия (бездействие) и (или) решения в судебном порядке, а также требовать в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещения Союзом причиненного ему вреда.

6. Порядок вступления в силу

6.1. Настоящее Положение вступает в силу не ранее, чем со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих подготовку проектной документации объектов капитального строительства в соответствии с частью 5 статьи 55.18 Градостроительного кодекса РФ.

(п.6.1. в редакции, утверждённой решением общего собрания 17.06.2020, протокол № 20)

6.2. Настоящее Положение, изменения, внесенные в это Положение в срок не позднее чем через три рабочих дня со дня его принятия подлежат размещению на официальном сайте Союза: http://sroap.ru в сети «Интернет» и направлению на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных Союзом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, в орган надзора за саморегулируемыми организациями в сфере строительства.

6.3. В вопросах, не урегулированных настоящим Положением, необходимо руководствоваться федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также Уставом Союза.

6.4. В случаях изменения законодательства и иных нормативных актов Российской Федерации отдельные пункты настоящего Положения вступают в противоречие с ними, эти пункты не подлежат применению, и до момента внесения изменений в настоящее Положение необходимо руководствоваться федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также Уставом Союза.

Исполнительный директор
СРО Союз «ВОЛГА-КАМА» **В.Г. Емелин**

В настоящем документе
пронумеровано, прошнуровано
и скреплено печатью 6 лист.
Исполнительный директор
Емелин В.Г.