
**Ассоциация
саморегулируемая организация
«Объединение строительно-проектных организаций»**

Утверждено Общим собранием членов,
Протокол № 1-1-19 от 14.02.2019г.

С изменениями и дополнениями, утвержденными
Очередным Общим собранием членов Ассоциации
СРО ОСПО Протокол № 1-20 от 20.02.2020г.

**Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия
(бездействие) членов Ассоциации и иных обращений,
поступивших в Ассоциацию
(новая редакция)**

г. Липецк, 2020 г.

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящее Положение о процедуре рассмотрении жалоб на действия (бездействие) членов и иных обращений, поступивших в Ассоциацию саморегулируемую организацию «Объединение строительно-проектных организаций» (далее - Положение) устанавливает требования к содержанию жалобы и обращения, порядок, сроки и процедуру рассмотрения поступивших в Ассоциацию саморегулируемую организацию «Объединение строительно-проектных организаций» (далее – Ассоциация) жалоб и обращений в отношении членов Ассоциации, порядок принятия решения по жалобе и обращению, а также порядок обжалования решения по жалобе и обращению.

1.2 Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2004 № 191-ФЗ «О введении в действие Градостроительного кодекса Российской Федерации», действующим законодательством Российской Федерации и Уставом Ассоциации.

2 ОПРЕДЕЛЕНИЯ ИСПОЛЪЗУЕМЫХ ПОНЯТИЙ

В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

2.1 Конкурентные способы заключения договоров - способы определения поставщиков, подрядчиков, исполнителей (конкурс, аукцион, запрос котировок, запрос предложений) в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд, законодательством Российской Федерации о закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц, а также иные случаи заключения договоров по результатам торгов (конкурсов, аукционов), если в соответствии с законодательством Российской Федерации проведение торгов (конкурсов, аукционов) для заключения соответствующих договоров является обязательным.

2.2 Договор подряда на подготовку проектной документации – договор о подготовке проектной документации, заключенный членом Ассоциации с застройщиком, техническим заказчиком, лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения, либо со специализированной некоммерческой организацией, которая осуществляет деятельность, направленную на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах (далее - региональный оператор).

2.3 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.

2.4 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.

2.5 Иное обращение – обращение, в том числе предложение, заявление, запрос, не содержащее сведений о нарушении членом саморегулируемой организации обязательных требований, и (или) о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом саморегулируемой организации договорных обязательств.

2.6 Заявитель – физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу или обращение.

2.7 Обязательные требования – требования законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требования технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по подготовке проектной документации, по строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, утвержденных соответствующим Национальным объединением саморегулируемых организаций, стандартов Ассоциации и внутренних документов Ассоциации, подлежащие обязательному исполнению членом Ассоциации

3 ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБЕ И ОБРАЩЕНИЮ

3.1 В жалобе и обращении должны быть указаны следующие сведения:

3.1.1 наименование Ассоциации, куда направляется жалоба (обращение);

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;

почтовый адрес заявителя и адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией ответа по жалобе или обращению путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.

3.1.3 сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена 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;

3.1.4 описание нарушений обязательных требований, допущенных членом Ассоциации, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают

неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации обязательств по договорам подряда на подготовку проектной документации, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора;

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

3.1.6 подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

3.2 К жалобе и обращению заявителем прилагаются документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений обязательных требований, подтверждающие неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации обязательств по договорам подряда на подготовку проектной документации, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора (при их наличии).

3.3 Жалоба и 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, переданы в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью. Жалоба и 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 СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ И ОБРАЩЕНИЯ

4.1 Жалоба или обращение, поступившие в Ассоциацию направляются в Контрольную комиссию Ассоциации, которая осуществляет проверку жалобы или обращения на предмет их соответствия требованиям главы 3 настоящего Положения.

4.2 При несоответствии жалобы или обращения требованиям главы 3 настоящего Положения, Контрольная комиссия готовит заявителю ответ с указанием оснований несоответствия, который направляется в трехдневный срок посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или обращении, либо по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении. При устранении оснований несоответствия жалобы или обращения требованиям к содержанию жалобы или обращения, указанным в главе 3 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой или обращением в Ассоциацию.

4.3 В случае соответствия жалобы или обращения требованиям главы 3 настоящего Положения назначается внеплановая проверка, в порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации.

4.4 Члену Ассоциации, в отношении которого назначена внеплановая проверка, направляется уведомление о проведении внеплановой проверки с запросом о предоставлении материалов, необходимых для оценки фактов, указанных в жалобе или обращении.

4.5 В ходе проведения внеплановой проверки Ассоциация вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба или обращение, а также у заявителя.

4.6 Ассоциация вправе в ходе проведения проверки запрашивать документы и информацию у третьих лиц, получать информацию из информационных систем (единой информационной системы, содержащей реестр контрактов, заключенных заказчиками, информационной базы Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии, информационной базы Федеральной налоговой службы и т.д.).

4.7 Запрос информации у члена Ассоциации осуществляется в порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации за деятельностью своих членов.

4.8 Запрос документов, информации и пояснений у заявителя осуществляется путем направления соответствующего запроса заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении.

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

4.10 Продолжительность внеплановой проверки не должна превышать пятнадцать рабочих дней.

4.11 По результатам проведенной внеплановой проверки на основании поступившей жалобы или обращения составляется акт проверки и направляется члену Ассоциации в порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации за деятельностью своих членов.

4.12 Если внеплановая проверка члена Ассоциации установила отсутствие нарушений в отношении члена Ассоциации, решение Контрольной комиссии о рассмотрении жалобы или обращения об отсутствии нарушений со стороны члена Ассоциации по фактам, изложенным в жалобе или обращении с приложением акта проверки направляется заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или обращении, либо по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении, в срок, не превышающий тридцать календарных дней с даты поступления жалобы или обращения в Ассоциацию.

4.13 В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, в порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации за деятельностью своих членов, Контрольная комиссия передает в Дисциплинарную комиссию жалобу или обращение, акт проверки и материалы проверки для дальнейшего рассмотрения и принятия решения по результатам рассмотрения жалобы или обращения.

4.14 При рассмотрении Дисциплинарной комиссией жалобы на действия члена Ассоциации приглашаются заявитель путем направления уведомления посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе либо по адресу электронной почты, указанному в жалобе и член Ассоциации, на действия которого направлена такая жалоба путем направления уведомления почтовым отправлением или по электронной почте по адресам, указанным в реестре членов Ассоциации за три календарных дня до даты заседания.

4.15 Неявка на заседание Дисциплинарной комиссии заявителя и (или) члена Ассоциации, своевременно и надлежащим образом уведомленных о времени и месте заседания, не является препятствием для рассмотрения заявления о рассмотрении жалобы на действия члена Ассоциации

4.16 В случаях выявления в результате рассмотрения жалобы или обращения обязательных требований Дисциплинарная комиссия применяет в отношении члена Ассоциации меры дисциплинарного воздействия в порядке, установленном Положением о применении мер дисциплинарного воздействия.

4.17 Решение Дисциплинарной комиссии в отношении члена Ассоциации о применении мер дисциплинарного воздействия по результатам рассмотрения жалобы направляются заявителю, а члену Ассоциации в течение двух рабочих дней с даты его принятия, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении.

4.18 Решение Дисциплинарной комиссии направляется в форме документов на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных электронной подписью, вид которой определяется Ассоциацией в порядке, установленном Правительством Российской Федерации и правилами саморегулируемой организации.

4.19 В случае обнаружения в результате рассмотрения жалобы или обращения факта нарушения членом Ассоциации требований технических регламентов Ассоциация уведомляет об этом федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, или орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора.

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

5 ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЯ О РАССМОТРЕНИИ ЖАЛОБЫ ИЛИ ОБРАЩЕНИЯ.

5.1 В случае несогласия с решением Контрольной комиссии о рассмотрении жалобы или обращения, указанным в пункте 4.12 настоящего Положения, если акт проверки установил отсутствие части нарушений, указанных заявителем в жалобе или обращении в соответствии с п. 3.1.5 настоящего Положения, заявителем может быть подано заявление об обжаловании решения о рассмотрении жалобы или обращения и (или) акта проверки в Правление Ассоциации в течение десяти календарных дней с даты получения указанного решения заявителем.

5.2 Заявление об обжаловании решения должно содержать следующую информацию:

5.2.1 наименование Ассоциации;

5.2.2 сведения о заявителе:

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

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

5.2.5 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 на обжалование;

5.2.6 номер телефона для направления телефонограммы заявителю Ассоциацией, почтовый адрес заявителя и адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией решения по заявлению на обжалование путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

5.2.7 сведения о члене Ассоциации, в отношении которого вынесено решения о рассмотрении жалобы или обращении

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

5.2.9 для юридических лиц: полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН;

5.2.10 реквизиты протокола Дисциплинарной комиссии содержащего решение о рассмотрении жалобы или обращения и (или) акта проверки (дата и номер);

5.2.11 доводы заявителя о несогласии с решением о рассмотрении жалобы или обращения и (или) актом проверки (полностью или в части);

5.2.12 подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

5.3 В обоснование доводов, указанных в заявлении об обжаловании решения о рассмотрении жалобы или обращения и (или) акта проверки, прилагаются документы или копии документов (при их наличии у заявителя).

5.4 Заявление об обжаловании решения о рассмотрении жалобы или обращения и (или) акта проверки подается в порядке, установленном п. 3.3 настоящего Положения.

5.5 При рассмотрении заявления об обжаловании решения о рассмотрении жалобы или обращения и (или) акта проверки, Ассоциация приглашает заявителя и члена Ассоциации, в отношении которого вынесено решения о рассмотрении жалобы или обращения, на заседание Правления Ассоциации. Уведомление о проведении заседания Правления Ассоциации направляется за три календарных дня до даты заседания заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении об обжаловании, либо по адресу электронной почты, указанному в заявлении об обжаловании, либо телефонограммой по номеру телефона, указанному в заявлении об обжаловании, члену Ассоциации направляется почтовым отправлением или по электронной почте по адресам, указанным в реестре членов Ассоциации. Неявка на заседание Правления Ассоциации заявителя и (или) члена Ассоциации, своевременно и надлежащим образом уведомленных о времени и месте заседания, не является препятствием для рассмотрения заявления об обжаловании акта проверки.

5.6 Правление Ассоциации рассматривает заявление об обжаловании решения о рассмотрении жалобы или обращения и (или) акта проверки в течение тридцати дней с даты его поступления в Ассоциацию и принимает одно из следующих решений:

5.6.1 об отмене решения о рассмотрении жалобы или обращения и (или) акта проверки (полностью или в части) и направлении жалобы или обращения в Контрольную комиссию Ассоциации для повторного рассмотрения жалобы или обращения;

5.6.2 об отказе в удовлетворении заявления об обжаловании решения о рассмотрении жалобы или обращения и (или) акта проверки (полностью или в части).

5.7 Решение Правления Ассоциации, указанное в п. 5.6 настоящего Положения, Ассоциация в течение трех рабочих дней с даты его принятия направляет члену Ассоциации почтовым отправлением по адресу, указанному в реестре членов Ассоциации, и заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении об обжаловании акта проверки, либо по адресу электронной почты, указанному в заявлении об обжаловании решения о рассмотрении жалобы или обращения и (или) акта проверки.

6 РАССМОТРЕНИЕ ИНЫХ ДОКУМЕНТОВ ПОСТУПАЮЩИХ В АССОЦИАЦИЮ.

6.1 Иные документы, не являющиеся жалобами или обращениями, поступившие в Ассоциацию, передаются в Исполнительный орган Ассоциации, который в день их поступления определяет орган (работника) Ассоциации, к компетенции которых 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 тридцати календарных дней с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.

6.3 Документы, не являющиеся жалобами или обращениями, и 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 Уведомления о результатах рассмотрения поступившего в Ассоциацию документа, не являющегося жалобой или обращением, направляется в срок, указанный в пунктах 6.2; 6.3; 6.4 настоящего Положения лицу, направившему соответствующий документ, по указанному им адресу.

7 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1 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.

7.2 В срок не позднее чем через три рабочих дня со дня принятия, внесения изменений, настоящее положение подлежит размещению на сайте ассоциации в сети “Интернет” и направлению на бумажном носителе или в форме электронного документа (пакета электронных документов), подписанных ассоциацией с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, в орган надзора за саморегулируемыми организациями.

7.3 Настоящее положение не должно противоречить законам и иным нормативным актам Российской Федерации, а также Уставу ассоциации. Если в результате изменения законодательства и нормативных актов Российской Федерации отдельные статьи настоящего Положения вступают в противоречие с ними, эти статьи утрачивают силу и до момента внесения изменений в Положение сотрудники Ассоциации, члены Ассоциации, Правления и соответствующих комиссий руководствуются законодательством и нормативными актами Российской Федерации.