

Утверждено  
решением очередного  
Общего собрания членов  
Ассоциации «ОПВО», СРО  
(протокол от 01 марта 2017 г. № 20)

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие)  
членов Ассоциации «Объединение проектировщиков  
Владимирской области», саморегулируемая организация  
и иных обращений, поступивших в саморегулируемую  
организацию**

**(с 01.07.2017г.)**

г.Владимир  
2017г.

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Объединение проектировщиков Владимирской области», саморегулируемая организация и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию, разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации (в редакции, вступающей в силу с 01.07.2017г.), иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации «Объединение проектировщиков Владимирской области», саморегулируемая организация (далее – Ассоциация) и иными внутренними документами Ассоциации.

1.2. Настоящее Положение с 01 июля 2017г. определяет процедуру, порядок и сроки рассмотрения Ассоциацией жалоб и иных обращений физических и юридических лиц, органов государственной власти или органов местного самоуправления, в том числе должностных лиц органа государственного контроля (надзора) или органа муниципального контроля, устанавливает требования к содержанию жалобы (обращения) и порядок принятия решения по жалобе (обращению).

1.3. Настоящее Положение является внутренним документом Ассоциации, требования настоящего Положения обязательны для соблюдения всеми членами и работниками Ассоциации, органами управления и специализированными органами Ассоциации.

1.4. Жалоба – письменное обращение физического или юридического лица в Ассоциацию о нарушении (возможном нарушении) прав и законных интересов заявителя действиями (бездействием) члена Ассоциации.

1.5. Обращение – письменное уведомление/заявление, не являющееся жалобой, но требующее рассмотрения и (или) принятия соответствующего решения.

1.6. Заявитель – физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, в том числе должностное лицо органа государственного контроля (надзора) или органа муниципального контроля, направившие жалобу или обращение.

## **2. Компетенция Ассоциации по рассмотрению жалоб (обращений)**

2.1. В компетенцию Ассоциации входит рассмотрение жалоб и иных обращений в отношении нарушений, допускаемых членами Ассоциации, в том числе их должностными лицами и специалистами, в процессе осуществления деятельности в области архитектурно-строительного проектирования.

2.2. Ассоциация рассматривает жалобы (обращения), содержащие сведения о нарушении её членами:

- требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности;
- требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, включая требования, установленные Ассоциацией в стандартах на процессы выполнения работ по подготовке проектной документации, утвержденных Национальным объединением изыскателей и проектировщиков;
- требований стандартов, правил, иных внутренних документов Ассоциации;
- обязательств по договорам подряда на подготовку проектной документации, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров.

2.3. При рассмотрении жалоб (обращений) исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе (обращении).

### **3. Права заявителя и члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (обращение), при рассмотрении жалобы (обращения)**

3.1. Заявитель вправе лично или через своих уполномоченных представителей подавать в Ассоциацию жалобы (обращения).

3.2. При рассмотрении жалобы (обращения) заявитель вправе:

- принимать личное участие в заседании специализированного органа, уполномоченного на рассмотрение дел по жалобам (обращениям) и применение в отношении членов мер дисциплинарного воздействия – Дисциплинарной комиссии Ассоциации (далее – Дисциплинарная комиссия), при предоставлении документа, удостоверяющего личность, или через своих уполномоченных представителей при предоставлении ими документов, удостоверяющих их полномочия, и надлежащим образом заверенных копий таких документов;
- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе (обращении) вопросов, за исключением случаев, указанных в разделах 6 и 7 настоящего Положения;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы (обращения).

3.3. При рассмотрении жалобы (обращения) член Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (обращение), вправе:

- принимать участие в заседании Дисциплинарной комиссии с предоставлением документов, удостоверяющих полномочия представителей, и надлежащим образом заверенных копий таких документов;
- представлять документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- представить письменный ответ по существу поставленных в жалобе (обращении) вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы (обращения).

### **4. Требования к жалобам (обращениям) заявителей**

4.1. Ассоциация рассматривает жалобы на действия (бездействие) своих членов и иные обращения, поступившие в письменной форме.

4.2. Письменные жалобы (обращения) должны содержать:

4.2.1. наименование Ассоциации, куда подается жалоба (обращение);

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

- для физических лиц: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), телефон, почтовый адрес и адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией ответа и/или уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя,

- для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП, телефон, почтовый адрес и адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией ответа и/или уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя,

- 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, телефон, почтовый адрес и адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией ответа и/или уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.

4.2.3. 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.

4.2.4. изложение существа жалобы (обращения), в том числе:

- описание нарушений обязательных требований, указанных в п.2.2. настоящего Положения, допущенных членом Ассоциации, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации договорных обязательств;

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

4.2.5. личную подпись заявителя – физического лица или подпись лица, уполномоченного на подписание документов от имени заявителя – организации.

В случае подачи жалобы (обращения) через уполномоченного представителя к жалобе (обращению) должен быть приложен документ, подтверждающий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочия представителя заявителя.

4.3. Заявитель представляет доказательства, обосновывающие содержащиеся в жалобе (обращении) требования. Если представленных доказательств недостаточно, Ассоциация предлагает заявителю представить дополнительные сведения либо собирает их по собственной инициативе, когда заявитель ссылается на отсутствие условий, необходимых для сбора дополнительной информации.

Общеизвестные обстоятельства и факты, в том числе, установленные вступившим в законную силу решением суда, не подлежат доказыванию.

4.4. Жалоба (обращение) может быть подана заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения, направлена посредством почтового отправления или курьером. Жалоба (обращение), направленные иными способами, считаются не соответствующими требованиям к жалобе (обращению) и не подлежат рассмотрению Ассоциацией.

## **5. Рассмотрение жалобы (обращения) и принятие решения**

5.1. Жалобы (обращения), поступившие в Ассоциацию, подлежат обязательному рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.2. Жалобы (обращения) подлежат обязательной регистрации в день поступления в Ассоциацию в журнале учета жалоб и обращений на действия (бездействие) членов Ассоциации.

5.3. Для всех видов жалоб (обращений), если их разрешение не требует принятия безотлагательных мер, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.

5.4. Жалобы (обращения) подлежат рассмотрению в течение тридцати календарных дней со дня их поступления в Ассоциацию, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

5.5. В случае, когда окончание срока приходится на выходной или праздничный день, днем окончания срока рассмотрения считается первый рабочий день, следующий за выходным (праздничным) днем.

5.6. Запрещается направлять жалобу (обращение) на рассмотрение лицу, решение, действие или бездействие которого обжалуются.

5.7. Предварительное рассмотрение поступивших в Ассоциацию жалоб (обращений), их проверка на предмет соответствия требованиям раздела 4 настоящего Положения осуществляется Исполнительным директором Ассоциации.

5.8. При несоответствии жалобы (обращения) требованиям раздела 4 настоящего Положения, заявителю, в трехдневный срок со дня поступления жалобы (обращения) в Ассоциацию, направляется ответ с указанием оснований несоответствия посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении). При устранении оснований несоответствия жалобы (обращения) требованиям, установленным настоящим Положением,

заявитель вправе повторно обратиться с жалобой (обращением) в Ассоциацию.

5.9. В случае соответствия жалобы (обращения) требованиям настоящего Положения, Исполнительный директор Ассоциации не позднее 3 дней со дня поступления такой жалобы (обращения) в Ассоциацию докладывает об этом Председателю Дисциплинарной комиссии и организует по его поручению созыв заседания Дисциплинарной комиссии для рассмотрения поступивших жалобы (обращения).

5.10. Заявитель и член Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (обращение), должны быть своевременно, для возможности участия в заседании, уведомлены о дате, времени и месте рассмотрения жалобы (обращения) посредством направления письменного уведомления или посредством телефонной связи, сети Интернет.

5.11. Неявка на заседание Дисциплинарной комиссии полномочного представителя члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (обращение), или лица, подавшего жалобу (обращение), а также его представителей, не препятствует рассмотрению жалобы (обращения) в отношении члена Ассоциации и вынесению решения по существу жалобы (обращения).

5.12. На заседании Дисциплинарной комиссии заслушиваются объяснения лиц, участвующих в деле, изучаются представленные доказательства. При рассмотрении жалоб (обращений) могут учитываться результаты рассмотрения ранее поступивших в отношении того же члена Ассоциации подобных жалоб (обращений), а также результаты ранее проведенных мероприятий по контролю в отношении соответствующего члена. В заседании Дисциплинарной комиссии ведется протокол.

5.13. В целях объективной оценки изложенных в жалобе (обращении) фактов и проверки их достоверности по представлению Дисциплинарной комиссии может быть назначена внеплановая проверка деятельности члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (обращение), а также инициированы иные необходимые действия по сбору и уточнению дополнительной информации и принятию мер к пресечению неправомерных действий (бездействия), нарушающих права и законные интересы заявителя.

5.14. При необходимости проведения внеплановой проверки, сбора дополнительных доказательств, вызова свидетелей, совершения иных действий, необходимых для полного и всестороннего рассмотрения жалобы (обращения) Дисциплинарная комиссия вправе отложить рассмотрение жалобы (обращения) в пределах общего срока, установленного п. 5.4. настоящего Положения.

5.15. Организация, проведение и оформление результатов внеплановой проверки осуществляются Ассоциацией в порядке, установленном Правилами контроля Ассоциации за деятельностью членов.

5.16. По окончании внеплановой проверки (в случае её проведения) либо по окончании необходимых действий по сбору дополнительной информации, акт внеплановой проверки, иные сведения и материалы (в виде заверенных Ассоциацией копий) передаются на рассмотрение Дисциплинарной комиссии.

5.17. По результатам рассмотрения жалобы (обращения) по существу Дисциплинарная комиссия принимает одно из следующих решений по жалобе (обращению):

- об оставлении жалобы (обращения) без удовлетворения в случае признания их необоснованности;
- об удовлетворении жалобы (обращения) и применении к члену Ассоциации мер дисциплинарного воздействия в случае установления фактов нарушений.

5.18. При принятии решения о применении к члену Ассоциации мер дисциплинарного воздействия Дисциплинарная комиссия руководствуется Положением об утверждении мер дисциплинарного воздействия, порядка и оснований их применения, порядка рассмотрения дел.

5.19. Решение Дисциплинарной комиссии должно быть мотивированным и содержать ссылки на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации и внутренние документы Ассоциации.

5.20. Резолютивная часть решения оглашается на заседании Дисциплинарной комиссии, на котором осуществляется рассмотрение жалобы (обращения) по существу.

5.21. Ассоциация, по итогам рассмотрения жалобы (обращения), направляет соответствующий письменный ответ о результатах рассмотрения жалобы (обращения) заявителю и члену

Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (обращение), посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо по адресу электронной почты, указанному в обращении, в срок, не превышающий тридцать календарных дней с момента поступления жалобы (обращения) в Ассоциацию.

В случае принятия Дисциплинарной комиссией решения о применении мер дисциплинарного воздействия в отношении члена Ассоциации срок для направления копии такого решения члену Ассоциации, а также лицу, направившему жалобу (обращение), по которым принято такое решение, составляет не более двух рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.

5.22. Любое из решений, указанных в п.5.17. настоящего Положения, вступает в силу с момента его принятия и влечет прекращение производства по рассмотрению жалобы (обращения).

5.23. Жалобы (обращения), связанные с ними документы, решения Дисциплинарной комиссии, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю и члену Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (обращение), хранятся в деле члена Ассоциации.

5.24. Решение о применении меры дисциплинарного воздействия, принятое Ассоциацией по жалобе (обращению), может быть обжаловано в установленном законом порядке членом Ассоциации, в отношении которого принято это решение.

## **6. Основания оставления жалобы (обращения) без рассмотрения**

6.1. Жалобы (обращения) могут быть оставлены без рассмотрения в следующих случаях:

- в жалобе (обращении) отсутствуют фамилия (наименование организации - для заявителя-юридического лица), почтовый адрес и личная подпись заявителя или представителя заявителя (анонимные жалобы);

- текст жалобы (обращения) не поддается прочтению;

- в жалобе (обращении) содержится вопрос, на который заявителю давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами (обращениями), и при этом во вновь направленном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. В данном случае заявителю направляется письменное уведомление со ссылкой на данный ранее ответ.

- в жалобе (обращении) содержатся признаки рекламы, коммерческие предложения. В данном случае уведомление заявителю не направляется.

- содержание жалобы (обращения) не входит в компетенцию Ассоциации;

- если член Ассоциации, на действия (бездействия) которого поданы жалоба (обращение) прекратил свое членство в Ассоциации до момента подачи жалобы (обращения), а также в случае ликвидации юридического лица – члена Ассоциации или смерти индивидуального предпринимателя, на действия которых подана жалоба (обращение), до момента их подачи.

6.2. Решение об оставлении жалобы (обращения) без рассмотрения вправе принять Исполнительный директор Ассоциации.

6.3. Уведомление об оставлении жалобы (обращения) без рассмотрения подлежит направлению заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении), в трехдневный срок с даты поступления жалобы (обращения) в Ассоциацию, за исключением случая, когда в жалобе (обращении) содержатся признаки рекламы, коммерческие предложения.

6.4. Жалобы (обращения), содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации, могут быть перенаправлены в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в них вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации жалобы (обращения) в течение трех дней со дня регистрации жалобы (обращения).

## **7. Основания прекращения рассмотрения жалобы (обращения)**

7.1. Рассмотрение жалобы (обращения) прекращается:

- если устанавливается факт указания заявителем ложных и недостоверных сведений;
- по заявлению о прекращении рассмотрения жалобы (обращения), поданному заявителем;
- в случае ликвидации юридического лица – члена Ассоциации или смерти индивидуального предпринимателя – члена Ассоциации в период рассмотрения жалобы (обращения);
- добровольного выхода члена Ассоциации из состава членов Ассоциации в период рассмотрения жалобы (обращения).

7.2. В случае прекращения рассмотрения жалобы (обращения) Дисциплинарная комиссия выносит соответствующее решение. Копия решения (в виде выписки из протокола заседания Дисциплинарной комиссии) подлежит направлению заявителю и члену Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (обращение), посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении), в день принятия соответствующего решения.

## **8. Неразглашение сведений в связи с рассмотрением жалоб (обращений)**

8.1. Вся информация, полученная членами специализированных органов и работниками Ассоциации от лиц, чьи действия (бездействие) обжалуются, а также по запросу из органов государственной власти, органов местного самоуправления или иных организаций в ходе рассмотрения жалобы (обращения), является служебной и признается информацией ограниченного доступа. Члены специализированных органов и работники Ассоциации отвечают за неразглашение и нераспространение сведений, полученных в ходе работы по рассмотрению жалобы (обращения), в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и внутренних документов Ассоциации.

## **9. Рассмотрение иных обращений, поступающих в Ассоциацию**

9.1. Иные обращения (заявления, запросы и т.д.), не содержащие информации о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации договорных обязательств, и (или) обращения, по которым не требуется принятие решений, в день их поступления в Ассоциацию передаются Исполнительному директору Ассоциации, который определяет орган (работника), к компетенции которых относится вопрос, содержащийся в поступившем документе.

9.2. Указанные в п.9.1. настоящего Положения обращения, подлежат рассмотрению с направлением ответа в адрес заявителя посредством почтового отправления по почтовому адресу либо по адресу электронной почты, указанным в обращении, в течение тридцати календарных дней с даты их поступления в Ассоциацию, если меньший срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации или непосредственно в обращении.

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

## **10. Заключительные положения**

10.1. Настоящее Положение вступает в силу 01.07.2017г., но не ранее чем со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций. Изменения, внесенные в настоящее Положение, решение о признании утратившим силу настоящего Положения вступают в силу со дня внесения сведений о них в государственный реестр саморегулируемых организаций.

10.2. Если в результате изменения законодательства и 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.



Прошнуровано, скреплено печатью

И.о. исполнительного директора  
Ассоциация «ОПВО», СРО

Н.В. Суханова

«*В.В. Суханова*» 2017г

