

УТВЕРЖДЕНО
решением Общего собрания членов
Некоммерческого партнерства
саморегулируемой организации
«Дальневосточное объединение строителей»
Протокол № 20 от 06 апреля 2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие)
членов Ассоциации и иных обращений, поступивших в
Ассоциацию саморегулируемой организации
«Дальневосточное объединение строителей»
(в новой редакции)

г. Хабаровск,
2017 год

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящее «Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации и иных обращений, поступивших в Ассоциацию саморегулируемую организацию «Дальневосточное объединение строителей» (далее по тексту - «Положение»), разработано в целях повышения качества работы с жалобами (обращениями) граждан и юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и порядок, сроки, процедуру рассмотрения жалоб (обращений), порядок принятия решений по жалобам (обращениям), а также порядок обжалования решений по жалобам (обращениям) и распространяется на все жалобы (обращения), в отношении нарушений, допускаемых (допустившими) членами Ассоциации саморегулируемой организации «Дальневосточное объединение строителей» (далее – «Ассоциация») в процессе осуществления ими строительства, реконструкции и капитального ремонта объектов капитального строительства, исполнение обязательств, возникшим вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров.

Настоящее Положение разработано в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом №315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Федеральным законом №7-ФЗ «О некоммерческих организациях», действующим законодательством и Уставом Ассоциации.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Ассоциация рассматривает жалобы на действия (бездействие) своих членов и иные обращения, поступившие в Ассоциацию.

2.2. Для целей настоящего Положения применяются следующие понятия:

1) *Заявитель* - физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу, обращение, содержащее сведения о нарушении, или иное обращение.

2) *Жалоба* – мотивированное письменное обращение заявителя 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.

3) *Обращение, содержащее сведения о нарушении* - 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 ч.14 ст.9 и ч.20 ст.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».

4) *Иное обращение* - обращение, в том числе предложение, заявление, запрос, не содержащее сведений о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, и (или) о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации договорных обязательств.

5) *Обязательные требования* - требования законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, о техническом регулировании, а также требования, установленные в стандартах на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, утвержденные «НОСТРОЙ» и требования внутренних документов и стандартов, принятых Ассоциацией.

2.3. При исполнении функции по рассмотрению жалоб (обращений) Ассоциация осуществляет взаимодействие с органами государственной власти Российской Федерации,

органами государственной власти субъекта Российской Федерации и органами местного самоуправления, общественными организациями, субъектами хозяйственной деятельности различной организационно-правовой формы собственности.

2.4. Организацию работы с жалобами и обращениями осуществляет Генеральный директор Ассоциации.

2.5. Генеральный директор Ассоциации определяет уполномоченное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы (обращения), действия по нему и подготовку ответа на него.

2.6. Личный прием заявителей проводится Генеральным директором Ассоциации, а также членами Правления Ассоциации, а также уполномоченными лицами Ассоциации.

2.7. Делопроизводство по приёму, рассмотрению жалоб (обращений) и ответа на них ведется на русском языке в порядке установленного внутренними документами Ассоциации.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

3.1. Основными требованиями при обращении в Ассоциацию являются:

- 1) достоверность представляемой информации;
- 2) полнота информирования;
- 3) четкость в изложении информации.

3.2. При этом в жалобе и обращении, содержащем сведения о нарушении, должны быть указаны следующие сведения:

- 1) наименование Ассоциации;
- 2) сведения о заявителе, позволяющие его идентифицировать:
 - а) для физических лиц: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);
 - б) для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;
 - в) 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 жалобу (соответствующее обращение);

3) почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией ответа по жалобе или обращению, содержащему сведения о нарушении, путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.

4) сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении:

- а) для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;
- б) для юридических лиц: полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН;

5) описание нарушений обязательных требований, допущенных членом Ассоциации, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора;

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

7) подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя, а также печати при наличии.

3.3. Иное обращение должно содержать сведения, указанные в п.п. 1, 2, 3 и 7 п.3.2. настоящего Положения, а также изложение сути предложения, заявления, запроса.

3.4. При этом в ином обращении может отсутствовать ИНН и (или) ОГРНИП индивидуального предпринимателя – заявителя, ИНН и (или) ОГРН юридического лица – заявителя.

3.5. К жалобе и обращению, содержащему сведения о нарушении, заявителем прилагаются документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений обязательных требований, подтверждающие неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации

обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора (при их наличии).

3.6. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы, обращения, содержащие сведения о нарушении, иные обращения, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в саморегулируемую организацию и (или) не содержат сведений о заявителе, указанных в п.п.2 п.2.2. настоящего Положения.

3.7. Жалоба (обращение) не рассматривается по существу поставленных в нем вопросов в следующих случаях:

1) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Ассоциации, членов их семей, а также в адрес членов Ассоциации;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению;

3) в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации;

4) в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы в Ассоциацию;

5) от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

6) предусмотрен иной порядок рассмотрения обращения, установленный Федеральным законодательством Российской Федерации, внутренними документами Ассоциации;

7) ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну.

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (ОБРАЩЕНИЙ)

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

4.2. В исключительных случаях, либо при направлении запросов в органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъекта Российской Федерации и органы местного самоуправления, иным юридическим лицам (индивидуальным предпринимателем) срок рассмотрения обращения заявителя может быть продлен, но не более чем на десять календарных дней.

4.3. Для продления срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель не позднее 3 дней до истечения срока направляет Генеральному директору Ассоциации докладную записку с указанием объективных причин, по которым срок рассмотрения обращения может быть продлен, и предложение об окончательном сроке его рассмотрения, по истечении которого заявителю будет дан ответ.

4.4. О продлении срока рассмотрения обращения заявитель уведомляется письменно.

4.5. При рассмотрении жалоб (обращений) Ассоциация:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы (обращения);

2) вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, а также у заявителя;

3) 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) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов граждан;

5) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

6) уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение по подведомственности в случае необходимости.

4.6. В случае обращения заявителя с жалобой (обращением) на действия члена Ассоциации, содержащей сведения о нарушении, Ассоциация осуществляет его внеплановую проверку в соответствии с внутренними документами Ассоциации, с учетом требований настоящего Положения.

4.7. Уполномоченное на проведение проверки лицо, в течение трех рабочих дней с даты поступления жалобы или обращения, рассматривает ее содержание, на предмет соответствия требованиям главы 3 настоящего Положения.

4.8. При несоответствии жалобы (обращения), содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения, уполномоченное лицо, в обозначенный в пункте 4.7 срок, направляет заявителю ответ с указанием оснований несоответствия.

4.9. При устранении оснований несоответствия жалобы (обращения), содержащего сведения о нарушении, требованиям к содержанию, указанным в главе 3 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой (обращением), содержащим сведения о нарушении, в Ассоциацию в порядке установленного настоящим Положением.

4.10. В случае соответствия жалобы (обращения) требованиям главы 3 настоящего Положения, уполномоченное лицо в течение трех рабочих дней с даты их поступления в Ассоциацию, ходатайствует о проведении внеплановой проверки в отношении члена Ассоциации, указанного в жалобе (обращении), путем подготовки соответствующего Приказа, а после его подписания Генеральным директором Ассоциации, начинает проводить внеплановую проверку, в порядке, установленном Правилами контроля в области саморегулирования Ассоциации.

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

4.12. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, уполномоченное лицо составляет три экземпляра Акта внеплановой проверки и направляет их на утверждение Генеральному директору Ассоциации вместе с докладной запиской для осуществления дальнейшего дисциплинарного производства.

4.13. После утверждения Актов внеплановой проверки уполномоченное лицо:

а) один экземпляр Акта внеплановой проверки (далее по тексту Акт) направляет вместе с ответом о результатах рассмотрения жалобы (обращения), заявителю;

б) второй экземпляр Акта направляет вместе с копией ответом о результатах рассмотрения жалобы (обращения), члену Ассоциации;

в) третий экземпляр вместе с докладной запиской о дальнейшем дисциплинарном производстве и собранными материалами направляются в орган Ассоциации, в соответствии с «Положением о контроле за деятельностью членов Ассоциации саморегулируемой организации «Дальневосточное объединение строителей», для проведения дисциплинарного производства и применения в отношении члена Ассоциации меры дисциплинарного воздействия в соответствии с Положением о применении мер дисциплинарного воздействия за несоблюдение членами Ассоциации саморегулируемой организации «Дальневосточное объединение строителей» требований технических регламентов, требований к выдаче свидетельства о допуске, правил контроля в области саморегулирования, требований стандартов и правил в области саморегулирования.

4.14. Рассмотрение результатов проведения внеплановой проверки по жалобе (обращению) заявителя осуществляется в общем порядке, установленным внутренними документами Ассоциации.

4.15. В случае если с момента поступления жалобы (обращения) и до начала проведения внеплановой проверки, изложенные в жалобе (обращении) нарушения были полностью устранены, то внеплановая проверка не проводится, а заявителю направляется сообщение с указанием на полное устранение выявленных нарушений, с приобщением соответствующих документов, подтверждающих факты устранения нарушения.

4.16. В случае если с момента поступления жалобы (обращения) и до начала проведения дисциплинарного производства, изложенные в жалобы (обращения) нарушения не были полностью устранены, то рассмотрение материала дисциплинарного производства продолжает осуществляться в общем порядке в соответствии с Положением о применении мер дисциплинарного воздействия за несоблюдение членами Ассоциации саморегулируемой организации «Дальневосточное объединение строителей» требований технических регламентов, требований к выдаче свидетельства о допуске, правил контроля в области саморегулирования, требований стандартов и правил в области саморегулирования.

4.17. В случае обнаружения Ассоциацией факта нарушения членом Ассоциации требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта объекта капитального строительства, Ассоциация обязана уведомить об этом Федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора.

4.18. В случае обнаружения Ассоциацией факта нарушения членом Ассоциации требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта объекта капитального строительства, указанных в части 3 статьи 54 Градостроительного Кодекса Российской Федерации, Ассоциация обязана уведомить об этом орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, в случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте иных объектов капитального строительства.

4.19. Если внеплановая проверка члена Ассоциации установила отсутствие нарушений в отношении члена Ассоциации, по результатам внеплановой проверки, уполномоченное лицо также составляет три экземпляра Акта и направляет их на утверждение Генеральному директору Ассоциации вместе с докладной запиской.

4.20. После утверждения Актов уполномоченное лицо:

- а) один экземпляр Акта направляет вместе с ответом об отсутствии нарушений в отношении члена Ассоциации по фактам, изложенным в жалобе (обращении), заявителю;
- б) второй экземпляр Акта направляет вместе с копией ответом о результатах рассмотрения жалобы (обращения), члену Ассоциации;
- в) третий экземпляр вместе с докладной запиской приобщается к делу члена Ассоциации в хронологическом порядке.

4.21. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования решения суда.

5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (ОБРАЩЕНИЙ)

5.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения жалоб (обращений) на действия членов Ассоциации, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, внутренними документами Ассоциации и настоящим Положением, в части касающегося.

5.2. Заявление об обжаловании решения по результатам рассмотрения жалобы (обращения) должно содержать следующую информацию:

- 1) наименование саморегулируемой организации;
- 2) сведения о заявителе:
 - а) для физических лиц: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);
 - б) для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;
 - в) 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 телефонограммы заявителю Ассоциацией, почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией решения по заявлению об обжаловании путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

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

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

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

5) реквизиты акта проверки (дата и номер);

6) доводы заявителя о несогласии с актом проверки (полностью или в части);

7) подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

5.3. В обоснование доводов, указанных в заявлении об обжаловании прилагаются документы или копии документов (при их наличии у заявителя).

5.4. Заявление об обжаловании подается в общем порядке, установленным настоящим Положением и рассматривается Правлением Ассоциации.

5.5. При рассмотрении заявления об обжаловании, Ассоциация приглашает заявителя и члена Ассоциации, на соответствующее заседание Правления Ассоциации.

5.6. Уведомление о проведении заседания Правления Ассоциации направляется Генеральным директором Ассоциации за пять календарных дней до даты заседания заявителю и члену Ассоциации.

5.7. 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.

5.8. Правление Ассоциации рассматривает заявление об обжаловании решений по результатам проверки жалобы (обращения) в течение тридцати дней с даты его поступления в Ассоциацию и принимает одно из следующих решений:

1) об отмене по жалобе (обращении) решения (полностью или в части) и направлении жалобы (обращения), Генеральному директору Ассоциации, для повторного рассмотрения, в этом случае срок повторного рассмотрение соответствует общему сроку установленного настоящим Положением и начинается с момента вынесения решения;

2) об отказе в удовлетворении заявления об обжаловании решения принятого по результатам рассмотрения жалобы (обращения) (полностью или в части).

5.9. Решение Правления Ассоциации, указанное в п. 5.8 настоящего Положения, Генеральным директором Ассоциация в течение трех рабочих дней, с даты его принятия, направляет члену Ассоциации и заявителю.

6. РАССМОТРЕНИЕ ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПАЮЩИХ В АССОЦИАЦИЮ

6.1. Иные обращения, поступающие в Ассоциацию, передаются Генеральному директору Ассоциации, который в день их поступления в Ассоциацию определяет уполномоченное лицо, к компетенции которого относится вопрос, описанный в ином обращении и который будет его рассматривать.

6.2. Иные обращения, поступившие в Ассоциацию от органов государственной власти, органов государственной власти субъекта Российской Федерации и органов местного самоуправления, рассматриваются в течение пятнадцати календарных дней с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. Иные обращения, поступившие от лиц, не указанных в п. 6.2 настоящего Положения, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты их поступления в Ассоциацию.

6.4. Уведомления о результатах рассмотрения иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию, направляются в установленном настоящей главой срок заявителю, по указанному им адресу.

7. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ОБ ИСПОЛНЕНИИ ФУНКЦИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ

7.1. Для получения информации о процессе рассмотрения жалоб (обращений) заявители обращаются в Ассоциацию лично, по телефонам, в письменной форме по адресу: 680000, Хабаровский край, г. Хабаровск, улица Дзержинского, дом 65, офис 601 или по электронной почте.

7.2. Любое информирование заявителя, по существу жалобы (обращения), осуществляется индивидуально в письменной форме, путем направления лицу ответа на жалобу (обращения) либо принятия иного решения (уведомления и т.д.) по жалобе (обращению), направившему жалобу (обращение), посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или ином обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или ином обращении.

7.3. Индивидуальное устное информирование об исполнении функции по рассмотрению обращений и жалоб осуществляется работниками Ассоциации на личном приеме.

7.4. Во время разговора следует избегать «параллельных разговоров» с окружающими, не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

7.5. В конце устного информирования работник Ассоциации должен кратко подвести итог и перечислить меры, которые следует принять заявителю.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Настоящее Положение вступает в силу по истечении 10 дней после его принятия Общим собранием членов Ассоциации, но не ранее дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации.

8.2. Внесение изменений в настоящее Положение производится в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, Уставом Ассоциации и внутренними документами Ассоциации, решением Общего собрания членов Ассоциации.