УТВЕРЖДЕНО

Общим Собранием

 Саморегулируемой организации

Союз «Организация изыскателей

Западносибирского региона»

Протокол от 12.05.2017г. № 20

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ СРО СОЮЗ «ОИЗР» И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В СРО СОЮЗ «ОИЗР»**

|  |
| --- |
| **Номер документа** **ПОЛ-008/1-ОС** |
| **Составил** | **Должность** | **Ф.И.О.** | **Подпись** | **Дата** |
| **Генеральный директор** | **Дьяков Г.И.** |  | **12.05.2017г.** |

**Общие положения**

Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Саморегулируемой организации и иных обращений, поступивших в Саморегулируемую организацию (далее-СРО Союз) разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральный законом от 12.01.1996 N 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», Уставом и внутренними документами СРО Союза.

Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения СРО Союза жалоб на действия (бездействие) членов СРО Союза и иных обращений, заявлений физических и юридических лиц, поступивших в СРО Союз.

**1. Основные понятия**

**1.1.** Заявитель – физическое или юридическое лицо, в том числе должностные лица органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля в соответствии с пунктом 14 статьи 9 и пунктом 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», а также члены СРО Союза, направившие в СРО Союз, обращение.

**1.2.** Жалоба – письменное обращение заявителя по вопросу о восстановлении его нарушенных прав и законных интересов при осуществлении членами СРО Союза деятельности в области инженерных изысканий.

**1.3.** Обращение – направленное в СРО Союз письменное заявление по вопросу о нарушении требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по инженерным изысканиям, подготовке проектной документации, строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, утвержденных НОПРИЗ, Устава СРО С «ОИЗР», стандартов и внутренних документов СРО Союза, допущенных при осуществлении деятельности в области инженерных изысканий членами СРО Союза, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя.

**2. Компетенция Саморегулируемой организации по рассмотрению жалоб и обращений**

**2.1.** В компетенцию СРО Союза входит рассмотрение жалоб и обращений в отношении нарушений, допускаемых членами СРО Союза, в том числе их должностными лицами и специалистами, в процессе осуществления деятельности в области инженерных изысканий, если контроль за осуществлением такой деятельности входит в компетенцию СРО Союза.

**2.2.** При рассмотрении жалоб/обращений исследованию подлежат только факты, указанные в обращении.

**2.3.** Жалобы/обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию СРО Союза, не позднее чем в пятнадцатидневный срок со дня регистрации возвращаются заявителю.

**2.4.** В случае, если член СРО Союза, на действия (бездействия) которого поданы жалоба/обращение прекратил свое членство в СРО Союзе до вынесения решения по обращению, СРО Союз в письменной форме, не позднее 3-х рабочих дней, сообщает заявителю о прекращении членства в СРО Союз.

**3.** Права заявителя и члена СРО Союза, в отношении которого подано жалоба (обращение) при процедуре рассмотрения.

**3.1. Заявитель вправе лично или через своих уполномоченных представителей подавать в СРО жалобы/обращения.**

**3.2. При рассмотрении жалобы заявитель вправе:**

- принимать личное участие в заседании Дисциплинарной комиссии СРО Союза, при предоставлении документа, удостоверяющего личность или через своих уполномоченных представителей при предоставлении документа (документов), удостоверяющих их полномочия и надлежащим образом заверенной копии такого документа;

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 6 настоящего Положения, уведомления об оставлении жалобы/обращения без рассмотрения, продлении срока рассмотрения жалобы/обращения, о приостановлении срока рассмотрения жалобы/обращения;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

**3.3 При рассмотрении жалобы член СРО Союза, в отношении которого подано жалоба вправе:**

- принимать участие в заседании Дисциплинарной комиссии СРО Союза при предоставлении документа (документов), удостоверяющего его полномочия и надлежащим образом заверенной копии такого документа;

- представлять документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- представить письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

**3.4.** Неявка на заседание Дисциплинарной комиссии СРО Союза полномочного представителя члена СРО Союза, в отношении которого подано жалоба, или лица подавшего жалобу, а также их представителей, не препятствует рассмотрению жалобы в отношении члена СРО Союза и вынесению решения по обращению.

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

**3.6.** При рассмотрении обращения заявитель вправе:

- присутствовать на заседании по рассмотрению жалобы/обращения;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 6 настоящего Положения, уведомления об оставлении обращения без рассмотрения, продлении срока рассмотрения обращения, о приостановлении срока рассмотрения обращения;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

**3.7.** При рассмотрении обращения член СРО Союза, в отношении которого подано обращение вправе:

- представлять документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- представить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

**4. Требования к жалобам и обращениям заявителей**

**4.1.** СРО Союз рассматриваются жалобы/заявления, поступившие в письменной форме.

**4.2. Письменные жалобы/ обращения в обязательном порядке должно содержать:**

**4.2.1.** наименование СРО Союза, в которую они направляются,

**4.2.2.** сведения о заявителе, позволяющие идентифицировать заявителя, направившего 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 СРО Союз 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 СРО Союз 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 СРО Союз ответа и/или уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.

**4.2.3. сведения о члене СРО Союза, 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, допущенных членом СРО Союза, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом СРО Союза договорных обязательств, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по инженерным изысканиям, утвержденных Национальным объединением;

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

**4.2.5.** личную подпись заявителя – физического лица или лица, осуществляющего функции единоличного исполнительного органа заявителя – организации.

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

**4.3.**Заявитель представляет доказательства, обосновывающие содержащиеся в нем требования. Если представленных доказательств недостаточно, СРО Союз, 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 СРО Союз по месту ее нахождения, направлена заявителем в СРО Союз посредством почтового отправления, курьером. Жалоба/обращение, направленное иными способами считаются не соответствующими требованиям к жалобе/обращению и не подлежат рассмотрению СРО Союз.

**4.5.** Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы/обращения, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в СРО Союз с обращением и не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 4.2.2. настоящего Положения, имеющие признаки рекламы (рассылка обращений об акциях, скидках и других подобных мероприятиях), коммерческие предложения и т.д.

**5. Рассмотрение жалоб и обращений.**

**5.1.** Жалобы/ обращения, поступившее в СРО Союз , подлежат обязательному рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

**5.2.** Жалобы/ обращения подлежат обязательной регистрации в день его поступления в СРО Союз.

**5.3.** Для всех видов жалоб/обращений, если их разрешение не требует продления или принятия безотлагательных мер, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.

**5.4**. Решение по жалобе/обращению принимается в течение тридцати дней, следующих за днем поступления в СРО Союз.

**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.** Жалоба/ обращения поступившее в СРО Союз передается в Дисциплинарную комиссию СРО Союза.

**5.7.** Председатель Дисциплинарной комиссии, в течение трех рабочих дней с момента поступления жалобы (заявления) осуществляет проверку обращения на предмет соответствия требованиям раздела 4 настоящего Положения. При несоответствии обращения требованиям раздела 4 настоящего Положения, заявителю 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 СРО Союз.

**5.8.** Дисциплинарная комиссия СРО Союза обязана:

- пригласить на заседание Дисциплинарной комиссии лиц, направивших жалобу/обращение, а так же членов СРО Союза, в отношении которых рассматриваются жалоба/обращение.

- рассмотреть жалобу/обращение по существу в установленные настоящим Положением сроки, объективно оценить изложенные факты, проверить их достоверность;

- в случае необходимости в целях уточнения сведений, содержащихся в жалобе/обращении, направить заявителю запрос о предоставлении дополнительной информации или материалов;

- принять мотивированное и основанное на законодательстве и иных нормативных правовых актах, Уставе СРО С «ОИЗР», стандартах, требованиях, правилах и внутренних документах СРО Союза решение по жалобе/обращению.

- направить по итогам рассмотрения жалобы/обращения письменный ответ о результатах рассмотрения жалобы/обращения и принятое решение заявителю и члену СРО Союза, в отношении которого подана жалоба/ обращение.

**5.9.** В случае поступления в СРО Союз жалобы на нарушение членом СРО Союза требований стандартов и правил СРО Дисциплинарная комиссия СРО Союза может принять решение о проведении СРО Союз внеплановой проверки члена СРО Союза.

**5.10.** Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Контрольной комиссией СРО Союза в порядке, установленном внутренними документами СРО Союза.

**5.11.** Если внеплановая проверка члена СРО Союза, установила отсутствие нарушений в отношении члена СРО Союза, СРО Союз направляет заявителю ответ на жалобу/обращение об отсутствии нарушений в отношении члена СРО Союза по фактам, изложенным в жалобе/обращении посредством почтового отправления по почтовому адресу указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты указанному в обращении, в срок не превышающий тридцать календарных дней с момента поступления обращения в СРО Союз.

**5.12.** В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом СРО Союз, СРО Союз направляет соответствующий ответ о результатах рассмотрения жалобы/обращения заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в срок не превышающий тридцать календарных дней с момента поступления обращения в СРО Союз.

**5.13.** Дисциплинарная комиссия СРО Союза рассматривает жалобы/обращения на действия членов СРО Союза. Процедура рассмотрения жалоб/обращений и содержание указанных нарушений определяются Положением об утверждении мер дисциплинарного воздействия, порядка и оснований их применения, порядка рассмотрения дел.

**5.14.** Решение Дисциплинарной комиссии СРО Союза о результатах рассмотрения жалобы/обращения в течение 2 рабочих дней с момента его принятия направляется заявителю, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

**5.15.** Жалобы/обращения, ответы и решения по обращениям, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена СРО Союза.

**5.16.** Рассмотрение жалобы/обращения прекращается, если в ходе проверки было установлено, что заявитель указал ложные фамилию, адрес и другие недостоверные сведения.

**6. Основания оставления жалобы и обращения без рассмотрения**

**6.1.** Жалобы/обращения, в которых отсутствуют фамилия (наименование организации - для заявителя-юридического лица), почтовый адрес и личная подпись заявителя или представителя заявителя считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.

**6.2.** В случае, если текст жалобы/обращения не поддается прочтению, жалоба/обращение может быть оставлено без рассмотрения, о чем письменно сообщается заявителю не позднее 3-х рабочих дней со дня принятия решения об оставлении без рассмотрения, если фамилия (наименование) заявителя и его почтовый адрес поддаются прочтению.

**6.3.** Жалоба/обращение может быть оставлена без рассмотрения, если в нем содержится вопрос, на который заявителю давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом во вновь направленном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. При этом заявителю не позднее 3-х рабочих дней со дня принятия решения об оставлении жалобы или обращения без рассмотрения направляется письменное уведомление со ссылкой на данный ранее ответ.

**6.4.** Без рассмотрения могут быть оставлены жалобы/обращения заявителей, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию СРО Союза. При этом заявителю не позднее 3-х рабочих дней со дня принятия решения об оставлении жалобы/обращения без рассмотрения направляется письменное уведомление.

**6.5.** Без рассмотрения могут быть оставлены жалобы/обращения заявителей, содержащие признаки рекламы, коммерческие предложения. При этом заявителю не направляются письменное уведомление.

**6.6.** Решение об оставлении жалобы/обращения без рассмотрения принимается Председателем Дисциплинарной комиссии.

**7. Решение по жалобе и обращению**

**7.1.** Решение по жалобе/обращению должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные федеральные законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Устав СРО С «ОИЗР», стандарты, требования, правила и иные внутренние документы СРО Союза.

**7.2.** По итогам рассмотрения жалобы или обращения принимается одно из следующих решений:

-о полном или частичном удовлетворении жалобы/обращения;

-о полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы/обращения;

-о прекращении рассмотрения жалобы/обращения в связи с его отзывом Заявителем.

**7.3.** По итогам рассмотрения жалобы или обращения СРО Союз вправе принять следующее решение в отношении члена СРО Союза:

 - применить к члену СРО Союза меры дисциплинарного воздействия, установленные Положением об утверждении мер дисциплинарного воздействия, порядка и оснований их применений, порядка рассмотрения дел в СРО СОЮЗ «ОИЗР»;

 - отказать в применении к члену СРО Союза мер дисциплинарного воздействия, установленных Положением об утверждении мер дисциплинарного воздействия, порядка и оснований их применений, порядка рассмотрения дел в СРО СОЮЗ «ОИЗР»

 - провести внеплановую проверку члена СРО Союза;

 - прекратить рассмотрение жалобы/обращения.

**7.4.** Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы или обращения, направляется члену СРО Союза, в отношении которого подана жалоба/обращение и лицу, их направившему в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**8. Неразглашение сведений в связи с рассмотрением жалоб и обращений**

**8.1.** Вся информация, полученная работниками СРО Союза 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 Дисциплинарной комиссии СРО Союза и Контрольной комиссии СРО Союза и работники СРО Союза отвечают за неразглашение и нераспространение сведений, полученных в ходе работы по рассмотрению жалобы/обращения, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и внутренних документов СРО Союза.

**9. Ответственность за нарушения настоящего Положения**

**9.1.** Нарушение установленного настоящим Положением порядка или сроков рассмотрения жалоб/обращений, неправомерный отказ в их приеме, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, несанкционированное разглашение сведений влекут ответственность виновных лиц СРО Союза в соответствии с законодательством Российской Федерации, стандартами и иными внутренними документами СРО Союза.

**10. Заключительные положения**

**10.1.** Настоящее Положение утверждается Общим Собранием членов СРО Союза и вступает в силу со дня внесения сведений о нем в государственный реестр СРО, но не ранее 01.07.2017г. Изменения, внесенные в Положение, решение о признании утратившим силу настоящего Положения, вступают в силу не ранее чем со дня внесения сведений о них в государственный реестр СРО.

**10.2.** Требования настоящего Положения обязательны для соблюдения всеми членами СРО Союза, органами управления, специализированными органами и работниками СРО Союза.

**10.3.** 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 СРО Союза руководствуются законодательством и нормативными актами Российской Федерации.