

Утверждено
Решением очередного Общего собрания Ассоциации
Саморегулируемая организация «Гильдия архитекторов и
инженеров Петербурга»
Протокол № 36 от 14 марта 2017 года

ПОЛОЖЕНИЕ
о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов
Ассоциации Саморегулируемая организация
«Гильдия архитекторов и инженеров Петербурга»
и иных обращений, поступивших в Ассоциацию

Санкт-Петербург
2017г.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Положение разработано в соответствии с нормами Градостроительного кодекса РФ, Федерального закона от 01.12.2007г. № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», иными правовыми актами Российской Федерации, Уставом Ассоциации Саморегулируемая организация «Гильдия архитекторов и инженеров Петербурга» (далее – Ассоциация, СРО) и другими внутренними документами Ассоциации.

Настоящее Положение - внутренний документ Ассоциации, определяющий порядок, требования и процедуру при организации и реализации функции по рассмотрению обращений, заявлений, жалоб юридических и физических лиц в части соблюдения членами СРО требований законодательства РФ, нормативно-правовых актов РФ, технических регламентов и внутренних документов СРО, регламентирующих деятельность СРО и членов СРО.

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, направившие в Ассоциацию обращение.

1.2. Обращение – направленное в СРО письменное заявление или жалоба заявителя.

1.3. Жалоба – письменное обращение заявителя по вопросу о восстановлении его нарушенных прав и законных интересов при осуществлении членами СРО деятельности в области архитектурно-строительного проектирования.

1.4. Заявление – письменное обращение заявителя по вопросу о нарушении требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по подготовке проектной документации, утвержденных Национальным объединением изыскателей и проектировщиков, Устава Ассоциации, стандартов и внутренних документов СРО, допущенном при осуществлении деятельности в области архитектурно-строительного проектирования членами СРО, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя.

2. Компетенция Ассоциации по рассмотрению обращений

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

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

2.3. Жалобы/заявления, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации, не позднее чем в пятнадцатидневный срок со дня регистрации возвращаются заявителю.

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

2.5. Функцию по рассмотрению обращений (заявлений, жалоб) в части соблюдения членами СРО требований, установленных законодательством РФ, нормативно-правовыми актами РФ, техническими регламентами и внутренними документами Ассоциации, регламентирующими деятельность СРО и ее членов, выполняет Дисциплинарный комитет Ассоциации.

2.6. В рассмотрении обращений и принятии решений по ним могут участвовать:

- руководитель и члены Контрольного комитета Ассоциации;
- члены Коллегии Ассоциации;
- Исполнительный директор Ассоциации;
- специалисты Исполнительной дирекции Ассоциации;
- приглашенные специалисты (в случае необходимости).

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Обращение (заявление, жалоба) на действие члена Ассоциации направляется в Исполнительную дирекцию СРО и подлежит регистрации в журнале входящей корреспонденции в день поступления.

3.2. Срок рассмотрения обращений - тридцать календарных дней, следующих за днем поступления

обращения в Ассоциацию.

3.3. Исполнительная дирекция осуществляет проверку обращения на предмет его соответствия требованиям раздела 4 настоящего Положения. При несоответствии обращения указанным требованиям заявителю направляется ответ с указанием оснований несоответствия.

3.4. Жалоба/заявление, поступившее в Ассоциацию, передается в Дисциплинарный комитет СРО.

3.5. Дисциплинарный комитет СРО, принявший к рассмотрению жалобу/заявление, обязан:

- рассмотреть 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/заявлении, направить заявителю запрос о предоставлении дополнительной информации или материалов;
- пригласить на заседание Дисциплинарного комитета Ассоциации лиц, направивших жалобу, а так же члена СРО, в отношении которого рассматриваются материалы проверок;
- принять мотивированное и основанное на законодательстве и иных нормативных правовых актах, Уставе СРО, стандартах, требованиях, правилах и внутренних документах Ассоциации решение по обращению;
- направить по итогам рассмотрения обращения письменный ответ о результатах рассмотрения обращения и принятое решение заявителю и члену Ассоциации, в отношении которого подано обращение.

3.6. В течение трех рабочих дней с момента поступления обращения назначается внеплановая проверка члена СРО, в отношении которого подано обращение.

3.7. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Контрольным комитетом Ассоциации в порядке, установленном внутренними документами СРО.

3.8. Если внеплановая проверка члена Ассоциации установила отсутствие нарушений в отношении члена СРО, Ассоциация направляет заявителю ответ на обращение об отсутствии нарушений в отношении члена СРО по фактам, изложенным в обращении.

3.9. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом СРО, Ассоциация направляет заявителю ответ о применении мер дисциплинарного воздействия в течение двух рабочих дней с момента принятия решения.

3.10. Рассмотрение жалобы/заявления прекращается, если в ходе проверки было установлено, что заявитель указал недостоверные сведения.

3.11. Все письменные ответы Ассоциации направляются заявителям посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

3.12. Жалобы/заявления, ответы и решения по обращениям, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена СРО.

4. Требования к обращениям заявителей

4.1. Ассоциация рассматривает обращения, поступившие в письменной форме.

4.2. Письменные обращения в обязательном порядке должны содержать:

4.2.1. наименование Ассоциации, в которую они направляются,

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

- для физических лиц: фамилию, имя, отчество (при наличии), телефон, почтовый адрес;

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

телефон, почтовый адрес;

- для юридических лиц: полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного или уполномоченного им лица, подписавшего обращение, телефон, почтовый адрес.

Лица, указанные в этом пункте так же должны предоставить 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 (заявление):

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

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

4.2.4. изложение существа обращения, в том числе:

- описание нарушений обязательных требований, допущенных членом Ассоциации, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом СРО договорных обязательств, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по подготовке проектной документации, утвержденных Национальным

объединением проектировщиков;

- 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 лица, осуществляющего функции единоличного исполнительного органа заявителя – организации.

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

4.2.7 доказательства, обосновывающие содержащиеся в нем требования. Если представленных доказательств недостаточно, Ассоциация предлагает заявителю представить дополнительные сведения.

Общезвестные обстоятельства и факты, в том числе, установленные вступившим в законную силу решением суда, не подлежат доказыванию, но копии таких решений должны быть предоставлены заявителем

4.3. Обращение может быть подано заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту его нахождения или направлена заявителем в СРО посредством почтового отправления, курьером.

5. Основания оставления обращения без рассмотрения

5.1. Не подлежат рассмотрению обращения:

- которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Ассоциацию 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.;
- содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию СРО;
- если текст жалобы/заявления не поддается прочтению;
- если в обращении содержится вопрос, на который заявителю ранее давались письменные ответы.

5.2. Решение об оставлении обращения без рассмотрения принимается Председателем Дисциплинарного комитета СРО.

6. Решение по обращению

6.1. Решение по жалобе/заявлению должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные федеральные законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Устав Ассоциации, стандарты, требования, правила и иные внутренние документы СРО.

6.2. По итогам рассмотрения жалобы или заявления Ассоциация вправе принять следующее решение в отношении члена СРО:

- применить к члену СРО меры дисциплинарного воздействия,
- отказать в применении к члену СРО мер дисциплинарного воздействия,
- провести дополнительную проверку члена СРО;
- прекратить рассмотрение обращения.

6.3. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы или заявления, направляется члену СРО, в отношении которого подано обращение и лицу, их направившему в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7. Права члена Ассоциации, в отношении которого подано обращение (жалоба, заявление)

7.1. При рассмотрении обращения (жалобы, заявления) член Ассоциации, в отношении которого это обращение подано, вправе:

- 1) знакомиться с материалами дела по рассмотрению жалобы/заявления, давать объяснения, заявлять ходатайства, представлять доказательства;
- 2) принимать участие в заседании Дисциплинарного комитета Ассоциации;
- 3) представлять документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 4) представить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы/заявления.

7.2. Неявка на заседание Дисциплинарного комитета Ассоциации члена СРО, в отношении которого подана жалоба/заявление, или его полномочного представителя не препятствует рассмотрению жалобы и вынесению решения по обращению.

8. Неразглашение сведений в связи с рассмотрением обращений

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

9. Ответственность за нарушения настоящего Положения

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

10. Заключительные положения

10.1. Настоящее Положение, изменения, внесенные в настоящее Положение, решение о признании утратившим силу настоящего Положения вступают в силу по истечении десяти дней со дня принятия, но не ранее чем со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций.

10.2. Настоящее Положение не должно противоречить законам и иным нормативным актам Российской Федерации, а также Уставу Ассоциации. В случае, если законами и иными нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации установлены иные правила, чем предусмотренные настоящим Положением, применяются правила, установленные законами и иными нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации.