УТВЕРЖДЕНО

 Решением Общего собрания
 членов СРОА «Уральское

 общество изыскателей»

Протокол №19 от 25 мая 2017 г.

П О Л О Ж Е Н И Е

**о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов СРО Ассоциация «Уральское общество изыскателей»**

 **и иных обращений, поступивших в СРОА «УралОИЗ»**

г.Екатеринбург 2017г.

 **Общие положения**

Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Саморегулируемой организации Ассоциации «Уральское общество изыскателей» (далее - Ассоциация) и иных обращений, поступивших в Ассоциацию разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации, Уставом и внутренними документами Ассоциации.

Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения Ассоциацией жалоб, заявлений физических и юридических лиц.

## 1. Основные понятия

* 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 Ассоциации, направившие в Ассоциацию обращение.
	2. **Обращение** – направленное в Ассоциацию письменное заявление или жалоба заявителя.
	3. **Жалоба** – письменное обращение заявителя по вопросу о восстановлении его нарушенных прав и законных интересов при осуществлении членами Ассоциации деятельности в области инженерных изысканий объектов капитального строительства.
	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 инженерным изысканиям объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением изыскателей и проектировщиков, Устава Ассоциации, стандартов и внутренних документов Ассоциации, допущенном при осуществлении деятельности в области инженерных изысканий членами Ассоциации, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя.

## 2. Компетенция Ассоциации по рассмотрению обращений

* 1. В компетенцию Ассоциации входит рассмотрение жалоб и заявлений в отношении нарушений, допускаемых членами Ассоциации, 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 Ассоциации.

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

**2.3.** Жалобы и 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 или заявление прекратил свое членство в Ассоциации до вынесения решения по обращению, Ассоциация в письменной форме, не позднее 3-х рабочих дней, сообщает заявителю о прекращении членства в Ассоциации.

###### 3. Права заявителя и члена Ассоциации, в отношении которого поданы жалоба или заявление при рассмотрении обращения

* 1. Заявитель вправе лично или через своих уполномоченных представителей подавать в Ассоциацию жалобы или заявления.
	2. При рассмотрении жалобы заявитель вправе:

- принимать личное участие в заседании Дисциплинарной комиссии, при предоставлении документа, удостоверяющего личность или через своих уполномоченных представителей при предоставлении документа, 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/заявления без рассмотрения, продлении срока рассмотрения жалобы/заявления, о приостановлении срока рассмотрения жалобы/заявления;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

**3.3** При рассмотрении жалобы член Ассоциации, в отношении которого подана жалоба вправе:

- принимать участие в заседании Дисциплинарной комиссии при предоставлении документа, 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.

* 1. Неявка на заседание Дисциплинарной комиссии полномочного представителя члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба, или лица подавшего жалобу, а также их представителей, не препятствует рассмотрению жалобы в отношении члена Ассоциации и вынесению решения по обращению.
	2. Стороны, а также их представители, вправе знакомиться с материалами дела по рассмотрению жалобы, давать объяснения, заявлять ходатайства, представлять доказательства.
	3. При рассмотрении жалобы заявитель вправе:

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

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения заявления.

**3.7**. При рассмотрении жалобы член Ассоциации, в отношении которого подана жалоба вправе:

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

- представить письменный ответ по существу поставленных в заявлении вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения заявления.

## 4. Требования к обращениям заявителей

* 1. Ассоциацией рассматриваются жалобы и заявления, поступившие в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью.
	2. Письменные жалобы и заявления, в том числе в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Ассоциации, в которую они направляются,

- сведения о заявителе, позволяющие идентифицировать заявителя, направившего обращение:

 а) для физических лиц: фамилию, имя, отчество, 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 или уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

б) для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество, ИНН и 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 или уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

в) для юридических лиц: полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и ОГРН, фамилия, имя, отчество 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 путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.

- сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба:

а) для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество, ИНН и ОГРНИП;

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

- изложение существа жалобы, в том числе:

а) описание нарушений обязательных требований, допущенных членом Ассоциации и указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации договорных обязательств, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по инженерным изысканиям объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением;

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

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

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

**4.3**.Заявитель представляет доказательства, обосновывающие содержащиеся в жалобе требования. Если представленных доказательств недостаточно, Ассоциация предлагает заявителю представить дополнительные сведения либо собирает их по собственной инициативе.

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

* 1. Жалоба может быть подана заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения, направлена заявителем посредством почтового отправления, курьером, либо передачей в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью. Обращение, направленное иными способами считаются не соответствующими требованиям к жалобе и не подлежат рассмотрению Ассоциацией.

**4.5**. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Ассоциацию, и не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 4.2.2. настоящего Положения.

###### 5. Рассмотрение обращения

* 1. Жалобы, поступившие в Ассоциацию, подлежат обязательному рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
	2. Жалобы подлежат обязательной регистрации в день его поступления.
	3. Для всех видов обращений, если их разрешение не требует продления или принятия безотлагательных мер, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.
	4. Решение по обращению принимается в течение тридцати дней, следующих за днем поступления в Ассоциацию.
	5. В случае, когда окончание срока приходится на выходной или праздничный день, днем окончания срока рассмотрения считается первый рабочий день, следующий за выходным днем.
	6. Жалоба, поступившая в Ассоциацию, передается в Дисциплинарную комиссию.
	7. Председатель Дисциплинарной комиссии в течение трех рабочих дней с момента поступления жалобы 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 обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. При устранении оснований несоответствия обращения требованиям установленным настоящим Положением, заявитель вправе повторно обратиться с обращением в Ассоциацию.
	8. В случае соответствия жалобы требованиям настоящего Положения в течение трех рабочих дней с момента поступления обращения, назначается внеплановая проверка в отношении члена Ассоциации, на которого подана жалоба.
	9. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Дисциплинарной комиссией Ассоциации в порядке, установленном внутренними документами Ассоциации.
	10. Дисциплинарная комиссия, принявшая к рассмотрению жалобу, обязана:

- пригласить на свое заседание лиц, направивших жалобу, а так же членов Ассоциации, в отношении которых рассматриваются материалы проверок.

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

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

- в случае необходимости на основании поступившей жалобы инициировать проведение внеплановой проверки члена Ассоциации в соответствии с порядком проведения проверок, установленным Ассоциацией;

- принять мотивированное и основанное на законодательстве и иных нормативных правовых актах, Уставе Ассоциации, стандартах, требованиях, правилах и внутренних документах Ассоциации решение по жалобе.

- направить по итогам рассмотрения обращения письменный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятое решение заявителю и члену Ассоциации, в отношении которого подано обращение.

**5.11.** Если внеплановая проверка члена Ассоциации установила отсутствие нарушений в отношении члена Ассоциации, Ассоциация направляет заявителю ответ на жалобу об отсутствии нарушений в отношении члена Ассоциации по фактам, изложенным в 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 Ассоциацию.

**5.12**. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, Ассоциация направляет соответствующий ответ о результатах рассмотрения жалобы 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 Ассоциацию. Дисциплинарная комиссия осуществляет рассмотрение жалобы в порядке, установленном Положением о применении мер дисциплинарного воздействия. Решение Дисциплинарной комиссии о результатах рассмотрения 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.

**5.13**. Жалобы и заявления, ответы и решения по обращениям, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Ассоциации.

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

###### 6. Основания оставления обращения без рассмотрения

* 1. Жалобы, 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.
	2. Жалоба может быть оставлена без рассмотрения, если в ней 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 заявления без рассмотрения направляется письменное уведомление со ссылкой на данный ранее ответ.
	3. Без рассмотрения могут быть оставлены жалобы заявителей, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации. При этом заявителю не позднее 3-х рабочих дней со дня принятия решения об оставлении обращения без рассмотрения направляется письменное уведомление.
	4. Решение об оставлении жалобы без рассмотрения принимается Председателем Дисциплинарной комиссии ассоциации

## 7. Решение по обращению

 **7.1**. Решение по жалобе или 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 Ассоциации.

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

- о полном или частичном удовлетворении обращения;

- о полном или частичном отказе в удовлетворении обращения;

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

**7.3.** По итогам рассмотрения жалобы или заявления Ассоциация вправе принять следующее решение в отношении члена Ассоциации:

- применить к члену Ассоциации меры дисциплинарного воздействия, установленные «Положением о применении мер дисциплинарного воздействия СРОА «УралОИЗ»;

 - отказать в применении к члену Ассоциации мер дисциплинарного воздействия, установленных «Положением о применении мер дисциплинарного воздействия СРОА «УралОИЗ»;

- провести дополнительную проверку члена Ассоциации;

- прекратить рассмотрение обращения.

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

## 8. Неразглашение сведений в связи с рассмотрением обращений

**8.1.** Вся информация, полученная 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 обращения, является служебной и признается информацией ограниченного доступа. Члены Дисциплинарной комиссии и работники Ассоциации отвечают за неразглашение и нераспространение сведений, полученных в ходе работы по рассмотрению жалобы, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и внутренними документами 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 Ассоциации в соответствии с законодательством Российской Федерации, стандартами и иными внутренними документами Ассоциации.

**10. Заключительные положения**

**10.1**. Настоящее Положение вступает в силу в сроки, установленные действующим законодательством.

**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 Саморегулируемой организации руководствуются законодательством и нормативными актами Российской Федерации.

**10.3** Настоящее Положение вступает в силу после внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, но не ранее 01.07.2017.