

УТВЕРЖДЕНО
Решением внеочередного Общего собрания
членов Некоммерческого партнерства
«Межрегиональный союз проектировщиков»
протокол б/н от «07» апреля 2017 г.

ИЗМЕНЕНО
Решением внеочередного Общего собрания
членов Саморегулируемой организации
Межрегиональный союз проектировщиков
протокол б/н от «04» декабря 2019 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ
(БЕЗДЕЙСТВИЕ)
ЧЛЕНОВ САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ СОЮЗ ПРОЕКТИРОВЩИКОВ
И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ
В САМОРЕГУЛИРУЕМУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ
МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ СОЮЗ ПРОЕКТИРОВЩИКОВ**

г. Москва
2019 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Саморегулируемой организации Межрегиональный союз проектировщиков и иных обращений, поступивших в Саморегулируемую организацию Межрегиональный союз проектировщиков (далее – Союз, саморегулируемая организация соответственно) разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007 г. № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации (в редакции Федерального закона от 03.07.2016 г. № 372-ФЗ), Уставом и внутренними документами Союза.

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

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. 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 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», а также члены Союза, направившие в Союз обращение.

2.2. Обращение – направленное в Союз письменное заявление или жалоба заявителя.

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

2.4. 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, подготовке проектной документации, строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением изыскателей и проектировщиков, Устава Союза, стандартов и внутренних документов Союза, допущенном при осуществлении деятельности в области архитектурно-строительного проектирования членами Союза, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя.

2.5. Специализированный орган Союза – орган по рассмотрению дел о применении в отношении членов Союза мер дисциплинарного воздействия (дисциплинарный комитет).

3. КОМПЕТЕНЦИЯ СОЮЗА ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. В компетенцию Союза входит рассмотрение жалоб и заявлений в отношении нарушений, допускаемых членами Союза, в том числе, их должностными лицами и специалистами, в процессе осуществления деятельности в области архитектурно-строительного проектирования, если контроль за осуществлением такой деятельности входит в компетенцию Союза.

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

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

3.4. В случае если член Союза, на действия (бездействия) которого поданы жалоба/заявление, прекратил свое членство в Союзе до вынесения решения по обращению, Союз в письменной форме, не позднее 3 (Трех) рабочих дней, сообщает заявителю о прекращении членства в Союзе такого члена Союза.

4. ПРАВА ЗАЯВИТЕЛЯ И ЧЛЕНА СОЮЗА, В ОТНОШЕНИИ КОТОРОГО ПОДАНЫ ЖАЛОБА (ЗАЯВЛЕНИЕ) ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

4.1. Заявитель вправе лично или через своих уполномоченных представителей подавать в Союз жалобы/заявления.

4.2. При рассмотрении жалобы заявитель вправе:

4.2.1. принимать личное участие в заседании Специализированного органа 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;

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

4.2.3. получать письменные ответы 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;

4.2.3. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

4.3. При рассмотрении жалобы член Союза, в отношении которого подана жалоба, вправе:

4.3.1. принимать участие в заседании Специализированного органа Союза при предоставлении документа (документов), удостоверяющего его полномочия, и надлежащим образом заверенной копии такого документа;

4.3.2. представлять документы и материалы, имеющие отношения к предмету жалобы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

4.3.3. представить письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;

4.3.4. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

4.4. Неявка на заседание Специализированного органа Союза полномочного представителя члена Союза, в отношении которого подана жалоба, или лица, подавшего жалобу, а также их представителей, не препятствует рассмотрению жалобы в отношении члена Союза и вынесению решения по существу такой жалобы.

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

4.6. При рассмотрении заявления заявитель вправе:

4.6.1. 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;

4.6.2. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения заявления.

4.7. При рассмотрении заявления член Союза, в отношении которого подано заявление, вправе:

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

4.7.2. представить письменный ответ по существу поставленных в заявлении вопросов;

4.7.3. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения заявления.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЯМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

5.1. Союзом рассматриваются жалобы/заявления, поступившие в письменной форме, в том числе, в форме электронного документа (в случае использования Союзом программного обеспечения, позволяющего в соответствии с законодательством Российской Федерации принимать, передавать электронные документы и устанавливать достоверность усиленных квалифицированных электронных подписей, допускается передача обращения в форме электронного документа (пакета документов)), подписанного усиленной квалифицированной

электронной подписью.

5.2. Письменные жалобы/заявления, в том числе в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать:

5.2.1. наименование Союза, в который они направляются (Саморегулируемая организация Межрегиональный союз проектировщиков);

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

5.2.2.1. 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 Союзом ответа и/или уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

5.2.2.2. 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 Союзом ответа и/или уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

5.2.2.3. 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 Союзом ответа и/или уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

5.2.3. сведения о члене Союза, в отношении которого направлена жалоба (заявление):

5.2.3.1. для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;

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

5.2.4. изложение существа жалобы/заявления, в том числе:

5.2.4.1. описание нарушений обязательных требований, допущенных членом Союза, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Союза договорных обязательств, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по инженерным изысканиям, подготовке проектной документации, строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением изыскателей и проектировщиков;

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

5.2.5. 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.

5.3. Заявитель представляет доказательства, обосновывающие содержащиеся в нем требования. Если представленных доказательств недостаточно, 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.

5.4. Жалоба/заявление может быть подана заявителем непосредственно в Союз по месту его нахождения, направлена заявителем в Союз посредством почтового отправления, курьером, либо, в случае использования Союзом программного обеспечения, позволяющего в соответствии с

законодательством Российской Федерации принимать, передавать электронные документы и устанавливать достоверность усиленных квалифицированных электронных подписей, допускается передача обращения в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью.

Обращения, направленные иными способами, считаются не соответствующими требованиям настоящего Положения и не подлежат рассмотрению Союзом.

5.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы/заявления, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в саморегулируемую организацию с обращением и не содержат сведений о заявителе, указанных в пункте 2.2 настоящего Положения, имеющие признаки рекламы (рассылка обращений об акциях, скидках и других подобных мероприятиях), коммерческие предложения и т.д.

6. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

6.1. Жалобы/заявления, поступившее в Союз, подлежат обязательному рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6.2. Жалобы/заявления подлежат обязательной регистрации в день его поступления в саморегулируемой организации.

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

6.4. Решение по обращению принимается в течение тридцати дней, следующих за днем поступления в саморегулируемую организацию.

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

6.5. Жалоба/заявление поступившее в саморегулируемую организацию передается в Специализированный орган Союза.

Председатель (заместитель председателя) Специализированного органа Союза, в течение 3 (Трех) рабочих дней с момента поступления жалобы (заявления) осуществляет проверку обращения на предмет соответствия требованиям разделов 5 и 7 настоящего Положения. При несоответствии обращения требованиям разделов 5 и 7 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 Союз.

6.6. В случае соответствия жалобы/заявления требованиям настоящего Положения, в течение 3 (Трех) рабочих дней с момента поступления обращения назначается внеплановая проверка в отношении члена Союза, в отношении которого подано обращение.

Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Специализированным органом Союза в порядке, установленном внутренними документами Союза.

6.7. Специализированный орган Союза, принявший к рассмотрению жалобу/заявление, обязан:

6.7.1. пригласить на заседание Специализированного органа Союза лиц, направивших жалобу, а так же членов саморегулируемой организации, в отношении которых рассматриваются материалы проверок;

6.7.2. рассмотреть жалобу/заявление по существу в установленные настоящим Положением сроки, объективно оценить изложенные факты, проверить их достоверность;

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

6.7.4. в случае необходимости на основании поступившей жалобы/заявления инициировать

проведение внеплановой проверки члена Союза в порядке, установленном внутренними документами Союза;

6.7.5. принять мотивированное и основанное на законодательстве и иных нормативных правовых актах, Уставе Союза, стандартах, требованиях, правилах и внутренних документах Союза решение по жалобе/заявлению;

6.7.6. направить по итогам рассмотрения обращения письменный ответ о результатах рассмотрения жалобы/заявления и принятое решение заявителю и члену Союза, в отношении которого подано обращение.

6.8. Если внеплановая проверка члена Союза установила отсутствие нарушений в отношении члена Союза, Союз направляет заявителю ответ на жалобу/заявление об отсутствии нарушений в отношении члена Союза 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 30 (Тридцать) календарных дней с момента поступления обращения в Союз.

6.9. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Союза, Союз направляет соответствующий ответ о результатах рассмотрения жалобы/заявления 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 30 (Тридцать) календарных дней с момента поступления обращения в Союз.

Специализированный орган Союза осуществляет рассмотрение жалобы/заявления в порядке, установленном внутренними документами Союза. Решение Специализированного органа Союза о результатах рассмотрения обращения в течение 2 (Двух) 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.

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

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

7. ОСНОВАНИЯ ОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ

7.1. Жалобы/заявления, 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.

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

7.3. Жалоба/заявление могут быть оставлены без рассмотрения, если в них 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 (Трех) рабочих дней со дня принятия решения об оставлении жалобы или заявления без рассмотрения направляется письменное уведомление со ссылкой на данный ранее ответ.

7.4. Без рассмотрения могут быть оставлены жалобы/заявления заявителей, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Союза. При этом заявителю не позднее 3 (Трех) рабочих дней со дня принятия решения об оставлении обращения без рассмотрения направляется письменное уведомление.

7.5. Без рассмотрения могут быть оставлены жалобы/заявления заявителей, содержащие признаки рекламы, коммерческие предложения. При этом заявителю не направляются письменное

уведомление.

7.6. Решение об оставлении жалобы/заявления без рассмотрения принимается председателем Специализированного органа Союза.

8. РЕШЕНИЕ ПО ОБРАЩЕНИЮ

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

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

8.2.1. о полном или частичном удовлетворении обращения;

8.2.2. о полном или частичном отказе в удовлетворении обращения;

8.2.3. о прекращении рассмотрения обращения в связи с его отзывом заявителем.

8.3. По итогам рассмотрения жалобы или заявления Союз вправе принять следующее решение в отношении члена Союза:

8.3.1. применить к члену Союза меры дисциплинарного воздействия, установленные внутренними документами Союза;

8.3.2. отказать в применении к члену Союза мер дисциплинарного воздействия, установленных внутренними документами Союза;

8.3.3. провести дополнительную проверку члена Союза в соответствии с внутренними документами Союза;

8.3.4. прекратить рассмотрение обращения.

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

9. НЕРАЗГЛАШЕНИЕ СВЕДЕНИЙ В СВЯЗИ С РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ

9.1. Вся информация, полученная работниками Союза 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.

9.2. Члены специализированных органов Союза и работники Союза отвечают за неразглашение и нераспространение сведений, полученных в ходе работы по рассмотрению жалобы/заявления, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и внутренних документов Союза.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЯ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. 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 Союза в соответствии с законодательством Российской Федерации, стандартами и иными внутренними документами Союза.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Настоящее Положение вступает в действие со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций.

11.2. Если в результате изменения законодательства и нормативных актов Российской Федерации

Федерации отдельные статьи настоящего Положения вступают в противоречие с ними, эти статьи считаются утратившими силу и до момента внесения изменений в настоящее Положение члены Союза руководствуются законодательством и нормативными актами Российской Федерации.