



Утверждено
Решением Общего собрания членов
(Протокол №17 от «20» марта 2015 г.)

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ В АССОЦИАЦИИ САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ «ОБЪЕДИНЕНИЕ СМОЛЕНСКИХ СТРОИТЕЛЕЙ»

Настоящее Положение о порядке рассмотрения жалоб и обращений в Ассоциации Саморегулируемой организации «Объединение смоленских строителей» (далее – Положение) разработано в соответствии с требованиями Градостроительного кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 01.12.2007 №315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Устава Ассоциации Саморегулируемая организация «Объединение смоленских строителей» (далее – А СРО «ОСС»). Настоящее Положение определяет в рамках реализации уставных целей и задач А СРО «ОСС» порядок рассмотрения жалоб и обращений на действия своих членов.

Настоящее Положение, внесение в него изменений утверждается решением Общего собрания членов А СРО «ОСС» простым большинством голосов присутствующих членов и вступает в силу с момента его принятия.

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

1.1. Заявитель — лицо, направившее в А СРО «ОСС» жалобу или обращение.

1.2. Жалоба – мотивированное письменное обращение заявителя на нарушение членом А СРО «ОСС» требований Градостроительного кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 01.12.2007 №315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», других федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации. Жалоба должна содержать факты и ссылки на нарушенные членом А СРО «ОСС» нормы законодательства, внутренние документы А СРО «ОСС», предусматривать проведение проверки профессиональной деятельности члена А СРО «ОСС» и принятия в отношении него дисциплинарных мер.

1.3. Обращение – не мотивированное письменное обращение заявителя на нарушение членом А СРО «ОСС» требований Градостроительного кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 01.12.2007 №315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», других федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также правовых актов А СРО «ОСС». Обращение не содержит фактов и ссылок на нарушенные членом А СРО «ОСС» нормы законодательства, внутренние документы А СРО «ОСС» и предусматривает проведение проверки профессиональной деятельности члена А СРО «ОСС» и принятия в отношении него дисциплинарных мер.

2. ПРЕДЕЛЫ ДЕЙСТВИЯ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Действие настоящего Положения распространяется на все жалобы и обращения, в отношении нарушений, допускаемых членами А СРО «ОСС» в процессе осуществления их профессиональной деятельности.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ОБРАЩЕНИЯМИ

3.1. Организацию работы с жалобами и обращениями осуществляет Генеральный директор А СРО «ОСС».

3.2. Делопроизводство по рассмотрению жалоб и обращений ведется на русском языке.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБАМ И ОБРАЩЕНИЯМ

4.1. Жалоба или обращение в адрес А СРО «ОСС» должны содержать:
– наименование члена А СРО «ОСС», действия (бездействие) которого обжалуются;
– изложение существа жалобы или обращения;
– фамилию, имя, отчество гражданина или наименование организации - заявителя, их почтовые адреса, телефоны;
– подпись заявителя.

4.2. Жалобы и обращения, в которых отсутствуют фамилия (наименование для организаций), почтовый адрес и подпись заявителя, признаются анонимными и не подлежат рассмотрению.

4.3. Полномочия представителя заявителя удостоверяются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5. КОМПЕТЕНЦИЯ А СРО «ОСС» ПО РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ

5.1. Если в жалобе или обращении указывается на нарушение прав граждан или организаций членом, не являющимся членом А СРО «ОСС», то заявителю должен быть разъяснен возможный порядок обжалования действий таких лиц в суде, арбитражном суде, органах государственной власти и других организациях в соответствии с их компетенцией.

5.2. Если в жалобе или обращении указывается на нарушение членом А СРО «ОСС», не связанное с осуществлением последним профессиональной деятельности, то заявителю должен быть разъяснен возможный порядок обжалования действий таких лиц в суде, арбитражном суде, органах государственной власти и других организациях в соответствии с их компетенцией.

6. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ

6.1. Жалобы и обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются в срок не позднее 30 дней со дня их поступления в А СРО «ОСС».

6.2. Срок рассмотрения жалобы может быть продлен по основаниям, предусмотренным разделом 7 настоящего Положения.

6.3. Лицо, направившее жалобу, а также член А СРО «ОСС», действия которого обжалуются, уведомляется о месте и времени рассмотрения жалобы и вправе присутствовать на заседании соответствующего органа А СРО «ОСС». В случае неявки лиц участвующих в деле, жалоба может быть рассмотрена без их участия.

7. ОСНОВАНИЯ ПРОДЛЕНИЯ СРОКА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ

7.1. Срок рассмотрение жалобы или обращения может быть продлен по решению Генерального директора А СРО «ОСС» если:

7.1.1. заявителем не предоставлены или предоставлены не в полном объеме документы, необходимые для объективного разрешения жалобы или обращения, рассмотрение жалобы или обращения приостанавливается до дня поступления документов;

7.1.2. для принятия обоснованного решения по жалобе или обращения необходимо получение информации или документов из органов государственной власти, органов местного самоуправления или иных организаций, рассмотрение жалобы или обращения приостанавливается до дня поступления необходимой информации или документов;

7.1.3. при рассмотрении жалобы или обращения выявлены основания для выдачи члену А СРО «ОСС», действия (бездействие) которого обжалуются, предписания об устранении нарушений, рассмотрение жалобы или обращения приостанавливается до дня, установленного в предписании для получения отчета об устранении выявленных нарушений;

7.1.4. заявителем было подано исковое заявление в суд, а для принятия обоснованного решения по жалобе или обращению необходимо получить решение суда по данному спору, рассмотрение жалобы или обращения приостанавливается до дня вступления в законную силу решения суда.

7.2. Извещение о приостановлении рассмотрения жалобы или обращения должно быть направлено заявителю.

8. НЕРАЗГЛАШЕНИЕ СВЕДЕНИЙ В СВЯЗИ С РАССМОТРЕНИЕМ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

8.1. Вся информация, полученная работниками А СРО «ОСС» от лиц, чьи действия (бездействие) обжалуются, а также по запросу из органов государственной власти, органов местного самоуправления или иных организаций в ходе рассмотрения жалобы или обращения, является служебной и признается информацией ограниченного доступа.

9. ОБЯЗАННОСТИ РАБОТНИКОВ А СРО «ОСС» ПО РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ

9.1. Работники А СРО «ОСС», принявшие к рассмотрению жалобу или обращение, поступившее от граждан и организаций, обязаны:

- рассмотреть жалобу или обращение по существу в установленные настоящим Положением сроки, объективно оценить изложенные факты, проверить их достоверность;
- в случае необходимости на основании поступившей жалобы/обращения инициировать проведение внеплановой проверки члена А СРО «ОСС»;
- сообщить заявителю о результатах рассмотрения жалобы или обращения и принятом решении в установленный настоящим Положением срок в письменной форме.

10. ПРАВА ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

10.1. Заявитель, обратившийся с жалобой или обращением, имеет право:

- предоставлять дополнительные сведения;
- получить в установленный срок официальный ответ в письменной форме о результатах рассмотрения жалобы или обращения;
- отозвать жалобу или обращение до вынесения решения по ней.

11. РЕШЕНИЕ ПО ЖАЛОБЕ ИЛИ ОБРАЩЕНИЮ

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

- о полном или частичном удовлетворении жалобы или обращения;
- о полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы или обращения;
- о прекращении рассмотрения жалобы или обращения в связи с отзывом Заявителем.

11.2. В случае полного или частичного удовлетворения жалобы или обращения работниками А СРО «ОСС» составляется заключение о выявленных нарушениях, оно передается на рассмотрение Дисциплинарной комиссии А СРО «ОСС» о чем заявителю должно быть направлено извещение не позднее 3 рабочих дней со дня передачи материалов дела на рассмотрение Дисциплинарной комиссии.

11.3. Решение по жалобе или обращению должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации, Устав и внутренние документы А СРО «ОСС».

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЯ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. Нарушение работниками А СРО «ОСС» установленного настоящим Положением порядка или сроков рассмотрения жалоб и обращений, неправомерный отказ в их приеме, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, несанкционированное разглашение сведений влекут ответственность виновных работников А СРО «ОСС» в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и внутренними документами А СРО «ОСС».

13. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ТРЕБОВАНИЙ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ

13.1. Контроль за соблюдением требований настоящего Положения осуществляется Генеральным директором А СРО «ОСС».