**УТВЕРЖДЕНО**

решением Общего собрания членов

ассоциации «СРО «ТОП»

Протокол от 25 января 2017 г. № 1

**УТВЕРЖДЕНО в новой редакции**

решением Общего собрания членов

ассоциации «СРО «ТОП»

Протокол от 14 августа 2019 г. № 2

ПОЛОЖЕНИЕ

**О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА**

**ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ**

**«САМОРЕГУЛИРУЕМАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ**

**«ТВЕРСКОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ ПРОЕКТИРОВЩИКОВ»**

**И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В АССОЦИАЦИЮ**

 **ТВЕРЬ**

**2019**

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов ассоциации «Саморегулируемая организация «Тверское объединение проектировщиков»

(далее также – 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**

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.

Обращение – направленное в Ассоциацию письменное заявление или жалоба заявителя.

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

Заявление – письменное обращение заявителя по вопросу о нарушении требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на выполнение работ по подготовке проектной документации, утвержденных Национальным объединением,

Устава Ассоциации, стандартов и внутренних документов Ассоциации, допущенном при осуществлении деятельности в области архитектурно – строительного проектирования членами Ассоциации, 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 Ассоциации, 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 Ассоциации.

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 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 ПОДАНА ЖАЛОБА (ЗАЯВЛЕНИЕ)**

**ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ**

3.1. Заявитель вправе лично или через своих уполномоченных представителей подавать в Ассоциацию жалобы (заявления).

3.2. 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 (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 (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 эта жалоба, вправе:

- принимать участие в заседании Дисциплинарной комиссии 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 полномочного представителя члена Ассоциации, в отношении которого подано жалоба, или лица подавшего жалобу, а также их представителей, не препятствует рассмотрению жалобы в отношении члена Ассоциации 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 заявления заявитель вправе:

- получать письменный ответ по существу поставленных в заявлении 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 заявления.

3.7. При рассмотрении заявления член Ассоциации, в отношении которого подано это заявление 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**

4.1. Ассоциацией рассматриваются жалобы (заявления), поступившие в письменной форме, в том числе в форме электронного документа (в случае использования Ассоциацией 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.

4.2. Письменные жалобы (заявления), в том числе в форме электронного документа, в обязательном порядке должны содержать:

1) наименование Ассоциации, в которую они направляются;

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 Ассоциацией 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 Ассоциацией 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 Ассоциацией ответа и/или уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.

3) сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба

- 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) изложение существа жалобы (заявления), в том числе:

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

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

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, Ассоциация, 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 (заявление) может быть подана заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения, направлена заявителем в Ассоциацию посредством почтового отправления, курьером, либо, в случае использования Ассоциацией 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.

Жалоба (обращение), направленное иными способами считается не соответствующим требованиям к жалобе (обращению) и не подлежит рассмотрению Ассоциацией.

4.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы (заявления), которые не позволяют установить лиц, обратившиеся в Ассоциацию с обращениями и не содержат сведений о заявителях, указанных в п. 4.2. пп. 2) настоящего Положения, имеющие признаки рекламы (рассылка обращений об акциях, скидках и других подобных мероприятиях), коммерческие предложения и т.д.

**5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ**

5.1. Жалобы (заявления) поступившее в Ассоциацию подлежат обязательному рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.2. Жалобы (заявления) подлежат обязательной регистрации в день их поступлений в Ассоциацию.

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

5.4. Решение по обращению принимается в течение тридцати дней, следующих за днем его поступления в Ассоциацию.

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

5.5. Жалоба (заявление) поступившая в Ассоциацию передается в Дисциплинарную комиссию Ассоциации.

5.6. Руководитель (заместитель руководителя) Дисциплинарной комиссии, в течение трех рабочих дней с момента поступления жалобы (заявления) осуществляет проверку обращения на предмет соответствия требованиям раздела 4 настоящего Положения.

5.7. 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.

5.8. При устранении оснований несоответствия обращения требованиям установленным настоящим Положением, заявитель вправе повторно обратиться с обращением в Ассоциацию.

5.9. В случае соответствия жалобы (заявления) требованиям настоящего Положения в течение трех рабочих дней с момента поступления обращения, назначается внеплановая проверка в отношении члена Ассоциации, в отношении которого подано обращение.

5.10. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Дисциплинарной комиссией в порядке, установленном внутренними документами Ассоциации.

5.11. Дисциплинарная комиссия, принявшая к рассмотрению жалобу (заявление), обязана:

- пригласить на заседание Дисциплинарной комиссии лиц, направивших жалобу, а также членов Ассоциации, в отношении которых рассматриваются материалы проверок;

- рассмотреть жалобу (заявление) 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;

- в случае необходимости на основании поступившей жалобы (заявления) 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, стандартов, требований, правил и внутренних документов Ассоциации решение по жалобе (заявлению);

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

5.12. Если внеплановая проверка члена Ассоциации, установила отсутствие нарушений в отношении члена Ассоциации, Ассоциация направляет заявителю ответ на жалобу (заявление) 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.

5.13. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, Ассоциация 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 тридцать календарных дней с момента поступления обращения в Ассоциацию.

 5.14. Ассоциация в течение двух рабочих дней со дня принятия Дисциплинарной комиссией решения о применении мер дисциплинарного воздействия в отношении члена Ассоциации направляет в форме документов на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных электронной подписью, вид которой определяется саморегулируемой организацией в порядке, установленном Правительством Российской Федерации и правилами Ассоциации, копии такого решения члену Ассоциации, а также лицу, направившему жалобу, по которой принято такое решение.

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

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

**6. ОСНОВАНИЯ ОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ**

6.1. 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.

 6.2. В случае, если текст жалобы (заявления) не поддается прочтению, 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 (заявление) 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.

6.4. Без рассмотрения могут быть оставлены жалобы (заявления) 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.

6.5. Без рассмотрения могут быть оставлены жалобы (заявления) заявителей, содержащие признаки рекламы, коммерческие предложения.

Притом заявителю не направляется письменное уведомление.

6.6. Решение об оставлении жалобы (заявления) без рассмотрения принимается председателем Дисциплинарной комиссии Ассоциации.

**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, Устав Ассоциации, стандарты, требования, правила и иные внутренние документы Ассоциации.

8.2. По итогам рассмотрения жалобы (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.

8.3. 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 мерах дисциплинарного воздействия в Ассоциации»;

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

- провести дополнительную проверку члена Ассоциации;

- прекратить рассмотрение обращения.

8.4. 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.

**9. НЕРАЗГЛАШЕНИЕ СВЕДЕНИЙ В СВЯЗИ**

**С РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ**

9.1. 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 (заявления), в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и внутренних документов Ассоциации.

**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 Ассоциации в соответствии с законодательством Российской Федерации, стандартами и иными внутренними документами Ассоциации.

**11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

11.1. Настоящее Положение, внесенные в него изменения, решения о признании утратившим силу настоящего Положения вступают в силу не ранее чем со дня внесения сведений о них в государственный реестр саморегулируемых организаций.