Ассоциация «Саморегулируемая организация
«Объединенные производители строительных работ»
(номер в государственном реестре СРО-С-131-21122009)

УТВЕРЖДЕНО
общим собранием членов Ассоциации
31 января 2022 года, протокол № 47

ПОЛОЖЕНИЕ

о процедуре рассмотрения жалоб и обращений в отношении действий (бездействия) членов Ассоциации «Саморегулируемая организация «Объединенные производители строительных работ»

Санкт-Петербург
2022 год

СОДЕРЖАНИЕ.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ. 2

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ. 2

3. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ ИЛИ ОБРАЩЕНИЯ В АССОЦИАЦИЮ. 3

4. РЕГИСТРАЦИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В АССОЦИАЦИЮ. 3

5. УСЛОВИЯ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В АССОЦИАЦИЮ... 3

6. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В АССОЦИАЦИЮ. 4

7. ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ ПО ЖАЛОБАМ И ОБРАЩЕНИЯМ, ПОСТУПИВШИМ В АССОЦИАЦИЮ. 5

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ. 5

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящее «Положение о процедуре рассмотрения жалоб и обращений в отношении действий (бездействия) членов Ассоциации «Саморегулируемая организация «Объединенные производители строительных работ» (далее – Положение) устанавливает порядок, условия и сроки рассмотрения жалоб и обращений в отношении действий (бездействия) членов Ассоциации, поступивших в Ассоциацию от юридических и физических лиц.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, включая федеральные законы № 7-ФЗ от 12.01.1996 г. «О некоммерческих организациях» и № 315-ФЗ от 01.12.2007 г. «О саморегулируемых организациях», Устава и внутренних документов Ассоциации.

1.3. Настоящее Положение является обязательным для исполнения органами управления и специализированными органами Ассоциации, а также ее должностными лицами и работниками.

1.4. За нарушение установленных настоящим Положением порядка, условий и сроков рассмотрения жалоб и обращений, поступивших в Ассоциацию, должностные лица и работники Ассоциации, признанные виновными, несут ответственность, предусмотренную Уставом и внутренними документами Ассоциации.

1.5. Ассоциация ведет учет жалоб и обращений на действия (бездействие) своих членов и иных обращений, поступивших в Ассоциацию, а также ответов на указанные жалобы и обращения одновременно с учетом иной входящей и исходящей корреспонденции.

1.6. Жалобы и обращения, касающиеся действий или бездействия члена Ассоциации, а также принятые по ним решения, хранятся в деле члена Ассоциации, которое ведется в соответствии с требованиями Градостроительного кодекса Российской Федерации (далее – ГрК РФ).

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

2.1. Жалоба – письменное обращение заявителя, поступившее в Ассоциацию, по вопросу о нарушении его прав и/или законных интересов, допущенных при осуществлении юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем предпринимательской деятельности в качестве члена Ассоциации.

2.2. Обращение (заявление, ходатайство или иное) – письменное обращение заявителя, поступившее в Ассоциацию, по вопросу, касающемуся деятельности юридического лица или индивидуального предпринимателя в качестве члена Ассоциации, не содержащее требований о восстановлении нарушенных членом Ассоциации прав и (или) законных интересов заявителя.

2.3. Заявитель – юридическое или физическое лицо, в том числе член Ассоциации, направившее в Ассоциацию в письменной форме жалобу или обращение в отношении действий (бездействия) члена Ассоциации.

3. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ ИЛИ ОБРАЩЕНИЯ В АССОЦИАЦИЮ.

3.1. Жалоба или обращение в отношении действий (бездействия) члена Ассоциации подается на имя единоличного исполнительного органа – директора Ассоциации.

3.2. Жалоба или обращение по п. 3.1 настоящего Положения могут быть направлены в дирекцию Ассоциации курьерской доставкой, почтовым отправлением, по электронной либо факсимильной связи по выбору заявителя.

3.3. Ответственность за подтверждение факта доставки жалобы или обращения в дирекцию Ассоциации лежит на заявителе.

3.4. Жалоба или обращение могут быть поданы в Ассоциацию непосредственно заявителем либо доверенным лицом заявителя, при этом полномочия доверенного лица заявителя должны быть подтверждены в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

4. РЕГИСТРАЦИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В АССОЦИАЦИЮ.

4.1. Жалобы и обращения, поступившие в Ассоциацию, подлежат обязательной регистрации.

4.2. Лицо, направившее жалобу или обращение в Ассоциацию (заявитель) обязательно уведомляется о регистрации его жалобы или обращения в срок не позже трех рабочих дней после их регистрации.

4.3. Лицом, ответственным за организацию регистрации жалоб и обращений, поступивших в Ассоциацию, и за соответствующее уведомление заявителя о факте получения и регистрации его жалобы или обращения является директор Ассоциации.

5. УСЛОВИЯ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В АССОЦИАЦИЮ.

5.1. В жалобе или обращении, поступивших в Ассоциацию, обязательно должны быть указаны следующие сведения:

1) о заявителе в объеме, позволяющем его идентифицировать;

2) о юридическом лице или индивидуальном предпринимателе, являющимся членом Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба или обращение, в объеме, позволяющем его идентифицировать;

3) о фактах и событиях, являющихся, по мнению заявителя, основанием для направления жалобы или обращения в Ассоциацию;

4) об адресе заявителя, по которому может быть направлен ответ на жалобу или обращение.

5.2. Жалоба или обращение должны быть подписаны заявителем или его доверенным лицом.

5.3. К жалобе или обращению по желанию заявителя последним могут быть приложены любые документы (копии документов), объем которых не может быть ограничен.

5.4. Основаниями для отказа от рассмотрения жалобы или обращения, поступивших в Ассоциацию, является следующее:

1) жалоба или обращение являются анонимными либо заявитель не может быть достоверно идентифицирован;

2) текст жалобы или обращение не поддается прочтению полностью либо частично, при этом в последнем случае смысл жалобы (обращения) непонятен;

3) установлен факт того, что заявитель предоставил о себе недостоверные сведения;

4) юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, в отношении которого подана жалоба или обращение, не является членом Ассоциации либо не может быть достоверно идентифицирован;

5) рассмотрение жалобы или обращения не относится к компетенции Ассоциации;

6) поступление отдельного заявления от заявителя или его доверенного лица, содержащего отказ от подачи жалобы или обращения.

5.5. Решение об отказе от рассмотрения жалобы или обращения, поступивших в Ассоциацию, по основаниям, указанных в п. 5.4 настоящего Положения, принимает директор Ассоциации единолично. Данное решение директора Ассоциации может быть оспорено заявителем в постоянно действующем коллегиальном органе управления – правлении Ассоциации.

5.6. В случае устранения заявителем оснований, по которым принято обоснованное решение об отказе от рассмотрения его жалобы или обращения, заявитель вправе повторно обратиться в Ассоциацию.

6. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В АССОЦИАЦИЮ.

6.1. Жалоба или обращение, поступившие в Ассоциацию, в отношении которых нет оснований для отказа от их рассмотрения, передаются для рассмотрения по существу в специализированный орган Ассоциации, осуществляющий рассмотрение дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия – Дисциплинарную комиссию Ассоциации.

6.2. Срок рассмотрения жалобы или обращения, принятия по ним решения и уведомления заявителя о принятом решении, как правило, не может превышать тридцать календарных дней.

6.3. В исключительных случаях срок, указанный в п. 6.2 настоящего Положения, может быть продлен по обоснованному решению Дисциплинарной комиссии Ассоциации, но не более чем на пять рабочих дней (с уведомлением заявителя или его законного представителя о принятом решении).

6.4. По поручению Дисциплинарной комиссии, при необходимости, Инспекция Ассоциации проверяет достоверность фактов, событий и (или) обстоятельств, которые указаны в жалобе или обращении поступивших в Ассоциацию, при этом Инспекция вправе:

1) запросить, при необходимости, и получить у заявителя и (или) лица, в отношении которого подана жалоба или обращение, дополнительные материалы и документы.

2) провести внеплановую проверку в отношении деятельности члена Ассоциации, указанного в жалобе или обращении, в порядке, установленном соответствующим внутренним документом Ассоциации.

6.5. Результаты проверки по п. 6.4 настоящего Положения Инспекция Ассоциации оформляет в форме акта, который передает в Дисциплинарную комиссию Ассоциации в срок, указанный в соответствующем поручении последней.

6.6. Лица, участвующие в рассмотрении жалоб и обращений, поступивших в Ассоциацию, обязаны при принятии своих решений соблюдать принципы объективности и беспристрастности, а также несут предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации, Уставом и внутренними документами Ассоциации ответственность за неразглашение и нераспространение сведений, ставших им известными в ходе рассмотрения жалоб и обращений, поступивших в Ассоциацию, составляющих коммерческую тайну членов Ассоциации и иных лиц.

7. ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ ПО ЖАЛОБАМ И ОБРАЩЕНИЯМ, ПОСТУПИВШИМ В АССОЦИАЦИЮ.

7.1. Решения по жалобам и обращениям, поступившим в Ассоциацию, принимает на своем заседании специализированный орган по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия – Дисциплинарная комиссия Ассоциации.

7.2. На заседание, на котором рассматривается жалоба или обращение, поступившие в Ассоциацию, Дисциплинарная комиссия обязана пригласить заявителя или законного представителя заявителя, направившего жалобу или обращение, а также члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба или обращение, и, соответственно, будет рассмотрен вопрос о применении к нему мер дисциплинарного воздействия.

7.3. При рассмотрении жалоб или обращений могут использоваться информационные и коммуникационные технологии, позволяющие обеспечить возможность дистанционного участия лиц, указанных в п. 7.2 настоящего Положения, в рассмотрении таких жалоб или обращений (в случае их согласия).

7.4. Отсутствие на заседании Дисциплинарной комиссии Ассоциации лиц, указанных в п. 7.2 настоящего Положения, не является препятствием для рассмотрения жалобы или обращения, поступивших в Ассоциацию, по существу и вынесения соответствующего решения.

7.5. Дисциплинарная комиссия Ассоциации по результатам рассмотрения жалобы или обращения, поступивших в Ассоциацию, принимает решение о применении или об отказе от применения мер дисциплинарного воздействия в отношении члена Ассоциации в порядке, установленном соответствующим внутренним документом Ассоциации.

7.6. Директор Ассоциации в срок не более трех рабочих дней письменно уведомляет заявителя о решении, принятом Дисциплинарной комиссией Ассоциации в отношении его жалобы или обращения.

7.7. Решение Дисциплинарной комиссии Ассоциации, принятое по жалобе или обращению, поступивших в Ассоциацию, может быть обжаловано заявителем в правление Ассоциации либо в судебном порядке.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

8.1 В соответствии с частью 12 статьи 55.5 Градостроительного кодекса Российской Федерации настоящее Положение вступает в силу со дня внесения сведений о нем

уполномоченным государственным органом (Ростехнадзор) в государственный реестр саморегулируемых организаций.

8.2 С даты вступления настоящего Положения в силу прекращается действие «Положения о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Саморегулируемая организация «Объединенные производители строительных работ» и иных поступивших в Ассоциацию обращений», утвержденного общим собранием членов Ассоциации 07 июня 2019 года, протокол № 40.

8.3 Изменения в настоящее Положение вносятся Общим собранием членов Ассоциации по предложению директора, правления либо члена (группы членов) Ассоциации.

8.4 Настоящее Положение не может противоречить действующему законодательству Российской Федерации и Уставу Ассоциации.

8.5 Все вопросы, не урегулированные настоящим Положением, регулируются действующим законодательством и нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Уставом и иными внутренними документами Ассоциации, являющимся обязательным для исполнения всеми ее членами.