УТВЕРЖДЕНО
решением Общего собрания членов
Ассоциации ЭАЦП «Проектный портал»
Протокол № 1 от 14 апреля 2017 года

ПОЛОЖЕНИЕ
о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации Экспертно-аналитический центр проектировщиков «Проектный портал» и иных обращений, поступивших в Ассоциацию

г. Москва
2017 год

Настоящее Положение определяет процедуру рассмотрения жалоб (заявлений) и иных обращений, поступивших в Ассоциацию Экспертно-аналитический центр проектировщиков «Проектный портал» (далее – Ассоциация), в отношении деятельности и нарушений, допускаемых членами Ассоциации по выполнению работ в области архитектурно-строительного проектирования. Положение разработано в соответствии с Федеральным законом «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации, Уставом и внутренними документами Ассоциации.

1. Основные понятия

1.1. Заявитель - индивидуальный предприниматель, физическое или юридическое лицо, в том числе должностные лица органов государственного контроля (надзора), органов муниципального контроля, направившие в Ассоциацию обращение 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».

1.2. Обращение - направленная в Ассоциацию в письменном виде жалоба, заявление или иное обращение заявителя.

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

1.4. Заявление - письменное обращение заявителя по вопросу о нарушении требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, Устава Ассоциации, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по подготовке проектной документации, утвержденных соответствующим Национальным объединением, внутренних документов Ассоциации, допущенных при осуществлении деятельности в области архитектурно-строительного проектирования членами Ассоциации, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя.

1.5. Иное обращение - письменное обращение заявителя, не являющееся жалобой или заявлением.

2. Права заявителя и члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (заявление)

2.1 Заявитель вправе лично или через своих уполномоченных представителей подавать в Ассоциацию жалобу (заявление).

2.2. При рассмотрении жалобы (заявления) заявитель вправе:

- принимать личное участие в заседаниях Контрольной и (или) Дисциплинарной комиссий при предоставлении документа, удостоверяющего личность или через своего уполномоченного представителя при предоставлении документа, удостоверяющего его полномочия;
- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемым вопросам либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе (заявлении) вопросов (за исключением случаев, указанных в разделе 5 настоящего Положения), уведомление об оставлении жалобы (заявления) без рассмотрения, или уведомление о продлении срока рассмотрения жалобы (заявления);
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы (заявления).

2.3. При рассмотрении жалобы (заявления) член Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (заявление) вправе:

- принимать личное участие в заседаниях Контрольной и (или) Дисциплинарной комиссий при предоставлении документа удостоверяющего его личность или через своего уполномоченного представителя при предоставлении документа, удостоверяющего его полномочия;

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому вопросу, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- представить письменный ответ по существу поставленных в жалобе (заявлении) вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы (заявления).

2.4. Неявка на заседания Контрольной и (или) Дисциплинарной комиссий представителя члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (заявление), или лица подавшего жалобу (заявление), а также их полномочных представителей, не препятствует рассмотрению жалобы (заявления) в отношении члена Ассоциации и вынесению решения по жалобе (заявлению).

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

3. Требования к оформлению жалоб (заявлений)

3.1. В Ассоциации 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.

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

3.2.1. Наименование Ассоциации или органа Ассоциации, в которое они направляются.

3.2.2. Сведения о заявителе, позволяющие идентифицировать заявителя, направившего жалобу (заявление):

- 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 и (или) уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

- для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество, 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 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.

3.2.3. Сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба (заявление):

- для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество, ИНН и (или) ОГРНИП;

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

3.2.4. 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 объектов капитального строительства, утвержденных соответствующим Национальным объединением.

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

3.2.6. Личную подпись заявителя - физического лица или лица, осуществляющего функции единоличного исполнительного органа заявителя - организации.

В случае, подачи жалобы (заявления) через уполномоченного представителя должен быть приложен документ, подтверждающий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочия представителя заявителя.

3.3. Жалоба (заявление) может быть подана заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения, направлена заявителем в Ассоциацию посредством почтового отправления, курьером, допускается передача в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью.

Жалоба (заявление), направленное иными способами считаются не соответствующими требованиям и не подлежат рассмотрению Ассоциацией.

4. Рассмотрение обращения

4.1. Обращения, поступившие в Ассоциацию, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

4.2. Обращения подлежат обязательной регистрации в день их поступления в Ассоциацию.

4.3. Обращения имеют единые сроки рассмотрения, кроме случаев, когда требуется принятие безотлагательных мер или необходимы дополнительные мероприятия, требующие продления сроков.

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

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

4.6. Жалоба (заявление), поступившая в Ассоциацию, рассматривается Генеральным директором и по его решению передается в Контрольную комиссию Ассоциации. Решения (ответы) по иным обращениям принимаются Генеральным директором Ассоциации.

4.7 Контрольная комиссия в течение трех рабочих дней с момента поступления жалобы (заявления) осуществляет её проверку на предмет соответствия требованиям раздела 3 настоящего Положения. При несоответствии жалобы (заявления) требованиям раздела 3 настоящего Положения, заявителю направляется ответ с указанием обоснований несоответствия посредством почтового отправления по адресу, указанному в жалобе (заявлении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты,

указанному в жалобе (заявлении). При устранении несоответствия требованиям, установленным разделом 3 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой (заявлением) в Ассоциацию.

4.8. Контрольная комиссия, принявшая к рассмотрению жалобу (заявление), обязана:

- пригласить на свое заседание лицо, направившее жалобу (заявление), а также члена Ассоциации, в отношении которого рассматриваются материалы проверок по жалобе;

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

4.9. Если внеплановая проверка Контрольной комиссией члена Ассоциации установила отсутствие нарушений в отношении члена Ассоциации, Ассоциация направляет заявителю ответ на жалобу (заявление) об отсутствии нарушений со стороны члена Ассоциации по фактам, изложенным в жалобе (заявлении) посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (заявлении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (заявлении) в срок не превышающий тридцать календарных дней с момента поступления обращения в Ассоциацию.

4.10. В случае выявления Контрольной комиссией нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, Ассоциация направляет ответ о результатах рассмотрения жалобы (заявления) заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, либо в форме электронного документа по адресу, указанному в обращении в срок не превышающий тридцать календарных дней с момента поступления обращения в Ассоциацию.

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

4.12. Рассмотрение жалобы (заявления) прекращается, если в ходе проверки было установлено, что заявитель указал недостоверные сведения.

5. Основания оставления обращения без рассмотрения

5.1. Обращения, 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.

5.2. В случае если текст обращения не поддается прочтению, оно может быть оставлено без рассмотрения, о чем письменно сообщается заявителю не позднее 3-х рабочих дней со дня принятия решения об оставлении обращения без рассмотрения, если фамилия (наименование) заявителя и его почтовый адрес поддаются прочтению.

5.3. Обращение может быть оставлено без рассмотрения, если в нем 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 обращения без рассмотрения направляется письменное уведомление со ссылкой на данный ранее ответ.

5.4. Без рассмотрения и ответа могут быть оставлены обращения заявителей, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации, а также содержащие признаки рекламы, коммерческие предложения.

5.5. В случае, если член Ассоциации, на действия (бездействия) которого подана 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 его членства в Ассоциации.

5.6. Решение об оставлении обращения без рассмотрения принимается Генеральным директором Ассоциации.

6. Решение по жалобе (заявлению)

6.1. Решение по жалобе (заявлению) должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные федеральные законы и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, Устав Ассоциации, стандарты, требования, правила и иные внутренние документы Ассоциации.

6.2. По итогам рассмотрения жалобы (заявления) принимается одно из следующих решений:

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

6.3. Решение (ответ), принятое по результатам рассмотрения жалобы (заявления), направляется Ассоциацией члену Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (заявление) и лицу, их направившему в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7. Заключительные положения

7.1. Нарушение установленного настоящим Положением порядка или сроков рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, влекут за собой ответственность виновных лиц Ассоциации в соответствии с законодательством Российской Федерации, Уставом и внутренними документами Ассоциации.

7.2. Настоящее Положение вступает в силу с 1 июля 2017 года.

7.3. В случае, если нормы настоящего Положения противоречат нормам законодательства РФ, применению подлежат нормы законодательства Российской Федерации.