

«УТВЕРЖДЕНО»

Решением Общего собрания членов
Ассоциации «Объединение строителей в области
мелиорации и водного хозяйства»
Протокол № 14 от «13» апреля 2017 г

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

**Ассоциация «Объединение строителей в области
мелиорации и водного хозяйства»**

Московская область, г. Одинцово, 2017 год

1. Область применения

1.1. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалобы и обращения, порядок, сроки и процедуру рассмотрения поступивших в саморегулируемую организацию жалоб и обращений в отношении членов саморегулируемой организации, порядок принятия решения по жалобе и обращению, а также порядок обжалования решения по жалобе и обращению.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Уставом саморегулируемой организации.

2. Определение используемых понятий

2.1. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

2.1.1. Жалоба - письменное обращение физического или юридического лица в саморегулируемую организацию о нарушении членом саморегулируемой организации обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом саморегулируемой организации договорных обязательств, содержащее доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена саморегулируемой организации нарушают или могут нарушить права заявителя.

2.1.2. Обращение - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти или органов местного самоуправления в саморегулируемую организацию о нарушении членом саморегулируемой организации обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом саморегулируемой организации договорных обязательств, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя, в том числе обращения должностных лиц органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля в соответствии с частью 14 статьи 9 и частью 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».

2.1.3. Заявитель - физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу или обращение.

3. Требования к жалобе и обращению

3.1. В жалобе и обращении должны быть указаны следующие сведения:

3.1.1. наименование саморегулируемой организации;

3.1.2. сведения о заявителе, позволяющие идентифицировать заявителя, направившего жалобу (обращение):

- для физических лиц: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);

- 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, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или фамилия и инициалы должностного или уполномоченного им лица, подписавшего обращение;

3.1.3. почтовый адрес заявителя и адрес электронной почты;

3.1.4. сведения о члене саморегулируемой организации, в отношении которого направлена жалоба или обращение:

- 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;

3.1.5. описание нарушений обязательных требований, допущенных членом саморегулируемой организации;

3.1.6. в отношении жалоб - доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена саморегулируемой организации нарушают или могут нарушить права заявителя;

3.1.7. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

3.2. К жалобе и обращению заявителем прилагаются документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений обязательных требований.

3.3. Жалоба или обращение могут быть поданы заявителем непосредственно в саморегулируемую организацию, направлены заявителем в саморегулируемую организацию посредством почтового отправления, курьером. Жалоба или обращение, направленные иными способами считаются не соответствующими требованиям к жалобе или обращению и не подлежат рассмотрению саморегулируемой организацией.

3.4. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы (обращения), которые не позволяют установить лицо, обратившееся в саморегулируемую организацию с жалобой (обращением) и не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 3.1.2 настоящего Положения.

4. Порядок и срок рассмотрения жалобы и обращения

4.1. Жалоба или обращение при поступлении в саморегулируемую организацию регистрируется и по распоряжению Генерального директора передается в специализированный орган саморегулируемой организации, осуществляющий контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации.

4.2. Руководитель (заместитель руководителя) органа саморегулируемой организации, осуществляющего контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации в течение трех рабочих дней с даты поступления жалобы или обращения в саморегулируемую организацию осуществляет проверку жалобы или обращения на предмет соответствия требованиям главы 3 настоящего Положения. При несоответствии жалобы или обращения требованиям главы 3 настоящего Положения, руководитель (заместитель руководителя) органа саморегулируемой организации, осуществляющего контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации в обозначенный в настоящем пункте срок, направляет заявителю сообщение об отказе рассмотрения жалобы или обращения.

4.3. В случае соответствия жалобы или обращения требованиям главы 3 настоящего Положения на основании решения Генерального директора, назначается внеплановая проверка в отношении члена саморегулируемой организации, указанного в жалобе или обращении.

4.4. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется органом саморегулируемой организации, осуществляющим контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации в порядке, установленном Положениями и Правилами саморегулируемой организации.

4.5. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе или обращении. Срок рассмотрения жалобы или обращения, включая срок проведения внеплановой проверки, не может превышать 30 (тридцать) календарных дней.

4.6. По результатам внеплановой проверки члена саморегулируемой организации, саморегулируемая организация направляет заявителю ответ на жалобу или обращение об отсутствии или наличии нарушений в отношении члена саморегулируемой организации по фактам, изложенным в жалобе или обращении с приложением акта проверки посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или

обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении.

4.7. Жалобы и обращения, ответы и решения по жалобам и обращениям, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена саморегулируемой организации.

5. Рассмотрение иных документов, поступающих в саморегулируемую организацию

5.1. Иные документы, не являющиеся жалобами или обращениями, поступившие в саморегулируемую организацию, передаются Генеральному директору саморегулируемой организации, который в день их поступления в саморегулируемую организацию определяет орган (работника) саморегулируемой организации, к компетенции которых относится вопрос, описанный в поступившем документе и который будет рассматривать данный документ.

5.2. Письменные запросы органов государственной власти и органов местного самоуправления, не являющиеся жалобами или обращениями, рассматриваются в течение пятнадцати календарных дней с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Документы, не являющиеся жалобами или обращениями, и поступившие от лиц, не указанных в п. 5.2. настоящего Положения, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты их поступления.

5.4. В исключительных случаях срок, указанный в п. 5.3. настоящего Положения может быть продлен, но не более чем на тридцать календарных дней с уведомлением обратившегося лица о продлении срока рассмотрения документа.

5.5. Уведомления о результатах рассмотрения документа, поступившего в саморегулируемую организацию и не являющегося жалобой или обращением направляется в срок, указанный в пп. 5.2., 5.3., 5.4. настоящего Положения лицу, направившему соответствующий документ, по указанному им адресу.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящее Положение вступает в силу по истечении 10 (десяти) дней со дня его утверждения Общим собранием членов саморегулируемой организации.

6.2. Если в результате изменения законодательства и нормативных актов Российской Федерации отдельные статьи настоящего Положения вступают с ними в противоречие, эти статьи считаются утратившими силу и до момента внесения изменений в настоящее Положение члены саморегулируемой организации руководствуются действующим законодательством и нормативными актами Российской Федерации.