Утверждено решением общего собрания

членов СРО НП «СОЮЗАТОМПРОЕКТ»

Протокол № 12 от «10» февраля 2017 года

ПОЛОЖЕНИЕ
о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействия) членов СРО НП «СОЮЗАТОМПРОЕКТ» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию

г. Москва
2017 год

1. **Общие положения**
2. Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействия) членов СРО НП «СОЮЗАТОМПРОЕКТ» (далее - Организация) и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию (далее – Положение) разработано в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также Уставом и внутренними документами Организации, и определяет процедуру рассмотрения жалоб и иных обращений на действия (бездействия) членов Организации поступивших в Организацию.

1.2. В случае выявления, в результате рассмотрения жалобы на действия (бездействие) члена Организации или иного обращения, нарушения членом Организации требований законодательства Российской Федерации и требований установленных внутренними документами Организациями, Организация применяет в отношении такого члена меры дисциплинарного воздействия, в соответствии с законодательством Российской Федерации и Положением о мерах дисциплинарного воздействия Организации.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

 Жалоба - просьба о принятии мер к члену Организации, в связи с нарушением им законодательства Российской Федерации и /или внутренних документов Организации обязательных для исполнения всеми членами.

 Иное обращение - направленное в Организацию, письменное предложение, заявление, рекомендация.

 Заявитель - лицо направившее жалобу и иное обращение.

2.Организация работы с жалобами и иными обращениями

* 1. Организацию работы с жалобами и иными обращениями осуществляет Исполнительная дирекция Организации.
	2. Жалоба и иное обращение в адрес Организации должно содержать:

- наименование члена Организации, действия (бездействие) которого обжалуются;

- изложение существа обращения;

- наименование заявителя, ИНН (Ф.И.О. при жалобе физического лица), его почтовый адрес, адрес электронной почты, контактные телефоны;

- согласия на обработку персональных данных, в случае жалобы либо обращения физического лица;

- подпись заявителя.

* 1. Жалобы и иные обращения, в которых отсутствует информация, указанная в пункте 2.2. настоящего Положения, признаются анонимными и не подлежат регистрации и рассмотрению.
	2. Полномочия заявителя/представителя заявителя удостоверяются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
1. Рассмотрение жалоб и иных обращений
	1. Все жалобы и иные обращения, удовлетворяющие требованиям настоящего Положения, регистрируются в журнале учета входящих документов и подлежат рассмотрению по существу.
	2. Жалобы на действия/бездействия членов Организации, связанные с нарушениями ими законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности (включая, исполнение обязательств по договорам подряда на подготовку проектной документации, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров), технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, утвержденных соответствующим Национальным объединением саморегулируемых организаций; стандартов Организации; правил саморегулируемой организации, иных внутренних документов Организации рассматриваются Исполнительной дирекции Организации, с привлечением, в соответствии с внутренними документами Организации, Контрольной и Дисциплинарной комиссий.
	3. Организация рассматривает жалобы и иные обращения на действия (бездействия) членов Организации в соответствии с законодательством Российской Федерации, настоящим Положением и иными внутренними документами Организации.
	4. При рассмотрении жалоб и иных обращений на действия/бездействия членов Организации, Организация привлекает к участию в разбирательстве соответствующей жалобы Заявителя, а также члена Организации, в отношении которого рассматривается соответствующая жалоба, в том числе, в работе комиссии по проверке деятельности члена Организации (в случае ее создания), в работе контрольной и дисциплинарной комиссий (в случае их привлечения).
	5. Организация, рассматривает жалобы и иные обращения по существу, в соответствии с переданными Заявителем документами.
2. Сроки рассмотрения жалоб и иных обращений
	1. Жалобы и иные обращения, на действия/бездействия члена Организации, рассматриваются в срок не позднее 30 (тридцать) дней со дня их регистрации в Организации.

5.2 Срок рассмотрения жалобы и иных обращений на действия/бездействия члена Организации может быть продлен Президентом Организации.

1. О результатах рассмотрения жалобы или иного обращения заявителю направляется уведомление (в форме документов на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных электронной подписью, вид которой определяется саморегулируемой организацией в [порядке](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_194315/30dfe2a66e0d0fc112c76308778d04b681c6cfb3/#dst100008), установленном Правительством Российской Федерации и правилами саморегулируемой организации) в течение 2 (двух) рабочих дней со дня принятия по нему соответствующего решения.
2. Принятие решений по рассмотрению жалоб и иных обращений
	1. По итогам рассмотрения жалобы или обращения принимается одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении либо отказе в удовлетворении жалобы или иного обращения;

- о переадресации жалобы либо иного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, третьим лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о прекращении рассмотрения жалобы или иного обращения.

* 1. В случае полного или частичного удовлетворения жалобы, соответствующие материалы рассмотрения жалобы передаются в Дисциплинарную комиссию Организации для принятия мер дисциплинарного воздействия в соответствии с законодательством Российской Федерации и Положением о мерах дисциплинарного воздействия Организации.
	2. Решение по жалобе или иному обращению, не удовлетворяющее заявителя, может быть им обжаловано в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
1. Права граждан и организаций при рассмотрении обращений
	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 иного обращения;

- отозвать обращение до вынесения решения.

* 1. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении заявителя, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением таких сведений - направление письменного обращения (запроса) в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе (обращении) вопросов, либо члену Организации, в отношении которого направлена жалоба (обращение).
1. Контроль исполнения и ответственность за нарушение требований настоящего Положения
	1. Нарушение установленной настоящим Положением процедуры рассмотрения жалоб и иных обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и внутренними документами Организации.
	2. Контроль требований настоящего Положения осуществляется Президентом Организации.