УТВЕРЖДЕНО
Решением общего собрания членов
Ассоциации
Саморегулируемой организации
«МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ СОЮЗ
СТРОИТЕЛЕЙ ИНГУШЕТИИ»
Протокол № 1/23 от 18.05.2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации Саморегулируемой организации «МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ СОЮЗ СТРОИТЕЛЕЙ ИНГУШЕТИИ» и иных обращений

Республика Ингушетия, гор. Назрань
2023 год

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации Саморегулируемой организации «МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ СОЮЗ СТРОИТЕЛЕЙ ИНГУШЕТИИ» и иных обращений (далее – Положение) устанавливает требования к содержанию жалоб и обращений, поступивших в Ассоциацию Саморегулируемую организацию «МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ СОЮЗ СТРОИТЕЛЕЙ ИНГУШЕТИИ» (далее – Ассоциация), порядок, сроки и процедуру рассмотрения жалоб и обращений, порядок принятия решений по жалобам и обращениям, а также порядок обжалования решений по жалобам и обращениям.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации, действующим законодательством Российской Федерации и Уставом Ассоциации.

1.3. Для целей настоящего Положения применяются следующие понятия:

1) Заявитель - физическое лицо, индивидуальный предприниматель, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, или иное обращение;

2) Жалоба – мотивированное письменное обращение заявителя в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации договорных обязательств, содержащее доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя;

3) Обращение, содержащее сведения о нарушении - письменное обращение Заявителя в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации договорных обязательств, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя;

4) Иное обращение - обращение, в том числе предложение, заявление, запрос, не содержащее сведений о нарушении членом Ассоциации обязательных требований и (или) о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации договорных обязательств.

5) Обязательные требования - требования законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, о техническом регулировании, а также требования, установленные в стандартах на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденные Национальным объединением саморегулируемых организаций, и требования внутренних документов и стандартов, принятых Ассоциацией.

2. Требования к жалобе, обращению, содержащему сведения о нарушении, иному обращения

2.1. В жалобе и обращении, содержащем сведения о нарушении, должны быть указаны следующие сведения:

1) наименование Ассоциации;

2) сведения о заявителе, позволяющие его идентифицировать:

- 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 жалобу (соответствующее обращение);

3) почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией ответа по жалобе или обращению, содержащему сведения о нарушении, путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

4) сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении:

- 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.

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

6) подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя, а также печать (последнее – при наличии).

2.2. Иное обращение должно содержать сведения, указанные в подпунктах 1, 2, 3, 6 пункта 2.1 настоящего Положения, а также изложение сути предложения, заявления, запроса.

2.3. К жалобе или обращению по желанию заявителя последним могут быть приложены любые документы (копии документов).

2.4. Основаниями для отказа в рассмотрении жалобы или обращения, поступивших в Ассоциацию, является:

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

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

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

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

- рассмотрение жалобы или обращения не относится к компетенции Ассоциации;

- поступление отдельного заявления от заявителя или его доверенного лица, содержащего отказ от подачи жалобы или обращения;

- в жалобе или обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Ассоциации, членов их семей, а также в адрес членов Ассоциации;

- в жалобе или обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- ответ на жалобу или обращение не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3. Порядок и срок рассмотрения жалоб (обращений)

3.1. Жалобы (обращения) на действия членов Ассоциации и иные обращения, поступившие в Ассоциацию, подлежат рассмотрению Ассоциацией в течение тридцати календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

3.2. При рассмотрении жалоб (обращений) Ассоциация:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы (обращения);

- вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, а также у Заявителя;

- вправе в ходе проведения проверки запрашивать документы и информацию у третьих лиц, получать информацию из информационных систем;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов заявителя или иных лиц;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение по подведомственности (в случае необходимости).

3.3. Уполномоченное на проведение проверки лицо в течение трех рабочих дней с даты поступления жалобы или обращения рассматривает жалобу или обращение на предмет соответствия требованиям главы 2 настоящего Положения.

3.4. При несоответствии жалобы (обращения), содержащей сведения о нарушении, требованиям главы 2 настоящего Положения, уполномоченное лицо в обозначенный срок направляет заявителю ответ с указанием на выявленные несоответствия.

3.5. При устранении оснований несоответствия жалобы (обращения) требованиям к содержанию, указанным в главе 2 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой (обращением) в Ассоциацию в порядке, установленном настоящим Положением.

3.6. В случае соответствия жалобы (обращения) требованиям главы 2 настоящего Положения уполномоченное лицо в течение трех рабочих дней с даты их поступления в Ассоциацию ходатайствует о проведение внеплановой проверки в отношении члена Ассоциации, указанного в жалобе (обращении), путем подготовки соответствующего Приказа. В таком случае Ассоциация осуществляет внеплановую проверку члена Ассоциации в соответствие с внутренними документами Ассоциации.

3.7. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе (обращении).

3.8. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, уполномоченное лицо составляет три экземпляра Акта внеплановой проверки и направляет их на утверждение Генеральному директору Ассоциации вместе с докладной запиской для осуществления дальнейшего дисциплинарного производства.

3.9. После утверждения Актов внеплановой проверки уполномоченное лицо:

- один экземпляр Акта внеплановой проверки (далее – Акт) направляет вместе с ответом о результатах рассмотрения жалобы (обращения) Заявителю;

- один экземпляр Акта направляет вместе с копией ответа о результатах рассмотрения жалобы (обращения) члену Ассоциации;

- один экземпляр вместе с докладной запиской о дальнейшем дисциплинарном производстве и собранными материалами направляются в уполномоченный орган Ассоциации для проведения дисциплинарного производства и применения в отношении члена Ассоциации меры дисциплинарного воздействия в соответствии с внутренними документами Ассоциации.

3.10. Рассмотрение результатов проведения внеплановой проверки по жалобе (обращения) заявителя осуществляется в общем порядке, установленном внутренними документами Ассоциации.

3.11. В случае, если с момента поступления жалобы (обращения) и до начала проведения внеплановой проверки нарушения, изложенные в жалобе (обращении), были полностью устранены, то внеплановая проверка не проводится, а заявителю направляется сообщение с указанием на полное устранение выявленных нарушений, с приобщением соответствующих документов, повреждающих факты устранения нарушения.

3.12. В случае, если с момента поступления жалобы (обращения) и до начала проведения дисциплинарного производства нарушения, изложенные в жалобе (обращении), были полностью устранены, то рассмотрение материала дисциплинарного производства продолжает осуществляться в общем порядке, установленном внутренними документами Ассоциации.

3.13. В случае обнаружения Ассоциацией факта нарушения членом Ассоциации требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объекта капитального

строительства Ассоциация обязана уведомить об этом федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора.

3.14. В случае обнаружения Ассоциацией факта нарушения членом Ассоциации требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объекта капитального строительства, указанных в части 8 статьи 54 Градостроительного Кодекса Российской Федерации, Ассоциация обязана уведомить об этом орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, в случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте, сносе иных объектов капитального строительства.

3.15. Если внеплановая проверка члена Ассоциации установила отсутствие нарушений, уполномоченное лицо также составляет три экземпляра Акта и направляет их на утверждение Генеральному директору Ассоциации вместе с докладной запиской.

3.16. После утверждения Актов уполномоченное лицо:

- один экземпляр Акта направляет вместе с ответом об отсутствии нарушений в отношении члена Ассоциации по фактам, изложенным в жалобе (обращении), заявителю;

- один экземпляр Акта направляет вместе с копией ответа о результатах рассмотрения жалобы (обращения) члену Ассоциации;

- один экземпляр вместе с докладной запиской приобщается к делу члена Ассоциации в хронологическом порядке.

4. Порядок обжалования решений, принятых по результатам рассмотрения жалоб (обращений)

4.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения жалоб (обращений) на действия членов Ассоциации, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, внутренними документами Ассоциации.

4.2. Заявление об обжаловании решения по результатам рассмотрения жалобы (обращения) должно содержать следующую информацию:

1) наименование Ассоциации;

2) сведения о заявителе:

- 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 заявление об обжаловании;

3) номер телефона для направления телефонограммы, почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с отметкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией решения по заявлению об обжаловании путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

4) сведения о члене Ассоциации, в отношении которого вынесен акт проверки:

- 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;

5) реквизиты акта проверки (дата и номер);

6) доводы заявителя о несогласии с актом проверки (полностью или в части);

7) подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

4.3. В обоснование доводов, указанных в заявлении об обжаловании, прилагаются документы или копии документов (при их наличии у заявителя).

4.4. Заявление об обжаловании подается в общем порядке, установленном настоящим Положением, и рассматривается Советом Ассоциации.

4.5. При рассмотрении заявления об обжаловании Ассоциация приглашает заявителя и члена Ассоциации на соответствующее заседание Совета Ассоциация.

4.6. Уведомление о проведении заседания Совета Ассоциации направляется Генеральным директором Ассоциации за пять календарных дней до даты заседания заявителю и члену Ассоциации.

4.7. Неявка на заседание Совета Ассоциации заявителя и (или) члена Ассоциации, своевременно и надлежащим образом уведомленных о времени и месте заседания, не является препятствием для рассмотрения заявления об обжаловании акта проверки.

4.8. Совет Ассоциации рассматривает заявление об обжаловании решений по результатам проверки жалобы (обращения) в течение тридцати дней с даты его поступления и принимает одно из следующих решений:

- об отмене по жалобе (обращении) решения (полностью или в части) и направлении жалобы (обращения) Генеральному директору Ассоциации для повторного его рассмотрения, в этом случае срок повторного рассмотрения соответствует общему сроку, установленному настоящим Положением и начинает идти с момента вынесения решения;

- об отказе в удовлетворении заявления об обжаловании решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы (обращения) (полностью или в части).

4.9. Решение Совета Ассоциации, указанное в пункте 4.8 настоящего Положения, в течение трех рабочих дней с даты его принятия направляется члену Ассоциации и Заявителю Генеральным директором Ассоциации.

5. Рассмотрение иных обращений, поступивших в Ассоциацию

5.1. Иные обращения, поступающие в Ассоциацию, передаются Генеральному директору Ассоциации, который в день их поступления в Ассоциацию определяет уполномоченное лицо для рассмотрения обращения, к компетенции которого относится вопрос, описанный в ином обращении.

5.2. Иные обращения, поступившие в Ассоциацию от органов государственной власти, органов государственной власти субъекта Российской Федерации и органов местного самоуправления, рассматриваются в течение пятнадцати календарных дней с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Иные обращения, поступившие от лиц, не указанных в пункте 5.2 настоящего Положения, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты их поступления в Ассоциацию.

5.4. Уведомление о результатах рассмотрения иных обращений, поступивших в Ассоциацию, направляется Заявителю по указанному им адресу.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящее Положение вступает в силу со дня внесения сведений о нем уполномоченным государственным органом в государственный реестр саморегулируемых организаций.

6.2. Все вопросы, не урегулированные настоящим Положением, регулируются действующим законодательством и нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Уставом и иными внутренними документами Ассоциации, являющиеся обязательными для исполнения всеми её членами.

6.3. В случае внесения изменений в законодательство, касающихся взаимоотношений, урегулированных настоящим Положением, Положение действует в части, не противоречащей законодательству до внесения соответствующих изменений в настоящее Положение в установленном законом порядке.