# АССОЦИАЦИЯ

# САМОРЕГУЛИРУЕМАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

 **«ОБЪЕДИНЕНИЕ РЯЗАНСКИХ СТРОИТЕЛЕЙ»**

**Утверждено решением**

**Общего собрания Ассоциации**

**саморегулируемая организация**

**«Объединение Рязанских строителей»**

**Протокол № 2/19 от «23» июля 2019г.**

Положение

о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации СРО «ОРС» и иных обращений поступивших в адрес Ассоциации

**г. Рязань, 2019г.**

Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Градостроительного кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 01.12.2007г. №315-Ф3 «О саморегулируемых организациях», Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также внутренними документами Ассоциации саморегулируемая организация «Объединение Рязанских строителей» (далее - Ассоциация). Настоящее Положение определяет, в рамках реализации уставных целей и задач Ассоциации, Порядок рассмотрения Ассоциацией жалоб и обращении на действия своих членов.

**1. Основные понятия и термины, используемые в настоящем Положении**

1.1. Заявитель - юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, физическое лицо, направившее в Ассоциацию жалобу или обращение.

1.2. Жалоба - мотивированное письменное обращение заявителя на нарушение членом Ассоциации требований Градостроительного кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 01.12.2007 №315 ФЗ «О саморегулируемых организациях», других федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации. Жалоба должна содержать факты и ссылки на нарушенные членом Ассоциации нормы законодательства, внутренние документы Ассоциации, предусматривать проведение проверки профессиональной деятельности члена Ассоциации и принятия в отношении него дисциплинарных мер.

1.3. Обращение *-* не мотивированное письменное обращение заявителя на нарушение членом Союза требований Градостроительного кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», других федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также правовых актов Ассоциации. Обращение не содержит фактов и ссылок на нарушенные членом Ассоциации нормы законодательства, внутренние документы Ассоциации, и не предусматривает проведение проверки профессиональной деятельности члена Ассоциации и принятия в отношении него дисциплинарных мер.

**2. Пределы действия настоящего Положения**

2.1. Действие настоящего Положения распространяется на все жалобы и обращения, в отношении нарушений, допускаемых членами Ассоциации в процессе осуществления их профессиональной деятельности.

**3. Требования к жалобам и обращениям**

3.1. Жалоба или обращение в адрес Ассоциации должны содержать:

* наименование члена Ассоциации, действия (бездействие) которого обжалуются;
* изложение существа жалобы или обращения;
* фамилию, имя, отчество гражданина или наименование организации - заявителя, их почтовые адреса, телефоны (для юридических лиц, ИП – прочие реквизиты);

- подпись заявителя.

 3.2. Юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, физическое лицо вправе приложить к жалобе (обращению) необходимые документы и материалы.

3.3. Жалобы и обращения принимаются на бумажных носителях по почте (нарочным), либо в виде формы электронного документа, подписанного ЭЦП и направленного с помощью систем электронного документооборота.

3.4. Жалобы и обращения, в которых отсутствуют фамилия (для физического лица), наименование и реквизиты (для ИП и юридических лиц, адреса и подписи представителей признаются анонимными и не подлежат рассмотрению.

**4. Организация работы с жалобами и обращениями**

4.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Ассоциацию.

4.2. Запрещается направлять обращение на рассмотрение члену Ассоциации, действия которого обжалуются.

4.3. Обращение, поступившее в Ассоциацию в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

4.4. В случае необходимости представители Ассоциации могут рассмотреть обращение с выездом на место.

4.5. Организацию работы с жалобами и обращениями осуществляет Исполнительный директор Ассоциации.

4.6. Жалобы и обращения на действия членов рассматривает Дисциплинарная комиссия Ассоциации.

4.7. При рассмотрении жалоб на действия членов Дисциплинарная комиссия приглашает на свои заседания лиц, направивших такие жалобы, а также членов Ассоциации, в отношении которых подана жалоба.

Указанные приглашения направляются не позднее 5 рабочих дней до дня заседания Дисциплинарной комиссии любым доступным способом.

4.8. Дисциплинарная комиссия должна рассмотреть жалобы (обращения) на действия членов не позднее чем в месячный срок со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен меньший срок.

**5. Порядок рассмотрения жалоб и обращений**

5.1. Дисциплинарная комиссия при рассмотрении жалоб или обращения, поступившего от граждан и организаций, обязана:

- проверить жалобу или обращение на предмет подведомственности;

- рассмотреть жалобу или обращение по существу в установленные настоящим Положением сроки, объективно оценить изложенные факты, проверить их достоверность;

- в случае необходимости на основании поступившей жалобы/обращения инициировать проведение внеплановой проверки члена Ассоциации;

- сообщить заявителю о результатах рассмотрения жалобы или обращения и принятом решении в установленный настоящим Положением срок в письменной форме, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или ином обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе, или обращении.

5.2. Письменные обращения на действия (бездействие) членов Ассоциации, поступившие в Ассоциацию в соответствии с его компетенцией, подлежат рассмотрению в течение тридцати календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

5.3. Ассоциация по результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) своих членов, а также обращения, не являющегося жалобой, но требующего в соответствии с внутренними документами Ассоциации рассмотрения, принимает соответствующее решение – о проведении внеплановой проверки члена Ассоциации или в случае, если принятия решения не требуется, ответ на обращение направляется лицу, направившему жалобу или иное обращение, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или ином обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или ином обращении.

5.4. В случае выявления в результате рассмотрения жалобы на действия (бездействие) члена саморегулируемой организации или иного обращения нарушения членом саморегулируемой организации обязательных требований саморегулируемая организация применяет в отношении такого члена меры дисциплинарного воздействия.

5.5. В отношении члена саморегулируемой организации, допустившего нарушение требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденных соответствующим Национальным объединением саморегулируемых организаций, стандартов саморегулируемой организации и внутренних документов саморегулируемой организации, саморегулируемой организацией могут применяться меры дисциплинарного воздействия, предусмотренные Федеральным законом «О саморегулируемых организациях».

5.5.1. Член саморегулируемой организации, в отношении которого применена мера дисциплинарного воздействия в виде приостановления права выполнять строительство, реконструкцию, капитальный ремонт, снос объектов капитального строительства, имеет право продолжить соответственно выполнять строительство, реконструкцию, капитальный ремонт, снос объектов капитального строительства только в соответствии с договорами подряда на выполнение строительно-монтажных работ и на осуществление сноса, заключенными до принятия решения о применении указанной меры дисциплинарного воздействия.

5.5.2. Решение саморегулируемой организации о применении меры дисциплинарного воздействия может быть обжаловано в арбитражном суде, а также третейском суде, сформированным соответствующим Национальным объединением саморегулируемых организаций, членом саморегулируемой организации, в отношении которого принято это решение.

5.6. При рассмотрении жалобы на действия члена саморегулируемой организации на заседание соответствующего органа саморегулируемой организации должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу, и член саморегулируемой организации, на действия которого направлена такая жалоба.

5.7. В случае обнаружения саморегулируемой организацией факта нарушения членом такой саморегулируемой организации требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объекта капитального строительства саморегулируемая организация обязана уведомить об этом федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, в случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте, сносе объектов капитального строительства, указанных в части 3 статьи 54 Градостроительного Кодекса Российской Федерации, или 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.

**6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

6.1. Ассоциация осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав лиц, от действий (бездействия) члена Ассоциации.

6.2. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, доводится до направившего её лица, а также до члена Ассоциации, в отношении которого вынесено такое решение, в течение трех рабочих дней со дня принятия решения.

6.3. В случае выявления в результате рассмотрения жалобы на действия члена нарушения им требований, стандартов Ассоциации, правил контроля, правил саморегулирования, Ассоциация применяет в отношении такого члена меры дисциплинарного воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

* 1. **Права граждан и организаций при рассмотрении жалоб и обращений**

7.1. Заявитель, обратившийся с жалобой или обращением, имеет право:

- предоставлять дополнительные сведения;

- присутствовать при рассмотрении жалобы или обращения;

- получить в установленный срок официальный ответ в письменной форме о результатах рассмотрения жалобы или обращения;

- отозвать жалобу или обращение до вынесения решения по ней.

* 1. **Неразглашение сведений в связи с рассмотрением жалоб и обращений**

8.1. Вся информация, полученная работниками Ассоциации от лиц, чьи действия (бездействие) обжалуются, а также по запросу из органов государственной власти, органов местного самоуправления или иных организации в ходе рассмотрения жалобы или обращения, является служебной и признается информацией ограниченного доступа.

* 1. **Ответственность за нарушения настоящего Положения**

9.1. Нарушение установленного настоящим Положением порядка или сроков рассмотрения жалоб и обращений, неправомерный отказ в их приеме, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, несанкционированное разглашение сведений влекут ответственность виновных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и внутренними документами Ассоциации.

* 1. **Контроль за соблюдением требований настоящего Положения**

10.1. Контроль за соблюдением требований настоящего Положения осуществляется Исполнительным директором Ассоциации.

* 1. **Заключительные положения**

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

11.2. Настоящая редакция Положения вступает в силу со дня внесения сведений о нём в государственный реестр саморегулируемых организаций в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации.

11.3. С вступлением в действие настоящей редакции Положения, предыдущая редакция данного Положения прекращает свое действие.