

**Ассоциация Саморегулируемая организация
«Объединение строителей Приокского региона»**

УТВЕРЖДЕНО
решением Общего собрания
Ассоциации СРО «ОСПР»

Протокол от «20» декабря 20 18 г. № 3 / 18

Председатель Совета Ассоциации


Петров В.Н.



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения
Ассоциацией Саморегулируемой организацией
«Объединение строителей Приокского региона»
жалоб на действия своих членов и обращений.

г. Тула
2018

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящее положение устанавливает порядок рассмотрения жалоб и обращений лиц на действия члена Ассоциации Саморегулируемой организации «Объединение строителей Приокского региона» (далее Ассоциация) и определяет сроки и последовательность их рассмотрения.

1.2. Рассмотрение жалоб и обращений на члена Ассоциации осуществляется в соответствии: «Градостроительным кодексом Российской Федерации», Федеральным законом от 01.12.2007 №315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Уставом и внутренними документами Ассоциации.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем положении:

- 1) лицо - физическое или юридическое лицо;
- 2) обращение - направленная лицом информация о действиях члена Ассоциации в письменной форме или электронном носителе;
- 3) жалоба - просьба лица о восстановлении его нарушенных прав в связи с действиями члена «Ассоциации».

2. ПРАВА ЛИЦА, НАПРАВЛЕННОГО ОБРАЩЕНИЕ В АССОЦИАЦИЮ.

2.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права и законные интересы других лиц;

2.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

2.4. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ.

3.1. Лицо в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (юридическое лицо - реквизиты), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату;

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов лицо прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии;

3.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением. В обращении, лицо в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (юридическое лицо - реквизиты), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Лицо вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме;

4. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ.

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;

5. ОБЯЗАТЕЛЬНОСТЬ ПРИНЯТИЯ ОБРАЩЕНИЯ К РАССМОТРЕНИЮ.

5.1 Обращение, поступившее в Ассоциацию в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению;

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

6. РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ.

6.1. Ассоциация обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, с участием лица, направившего обращение, и члена Ассоциации действия которого обжалуются;

6.2. Ассоциация запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях;

6.3. Ассоциация дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ.

7.1. Письменные обращения на действия (бездействия) членов Ассоциации, поступившее в Ассоциацию в соответствии с его компетенцией, подлежит рассмотрению в течении тридцати календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

7.2. Ассоциация по результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействия) 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.

7.3. 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.

7.3.1. 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".

7.3.2. 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 выполнение строительство, реконструкцию, капитальный ремонт, снос объектов капитального строительства только в соответствии с договорами подряда на выполнение строительного-монтажных работ и на

осуществление сноса, заключенными до принятия решения о применении указанной меры дисциплинарного воздействия.

7.3.3. 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.

8. РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ.

8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовой адрес (для юридического лица-реквизиты), по которому должен быть направлен ответ, обращение не рассматривается.

8.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения в отношении члена Ассоциации, обращение можно оставить без ответа и сообщить лицу о недопустимости злоупотребления правом.

8.3. В случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается лицу, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес (для юридического лица-реквизиты) поддаются прочтению.

8.4. В случае, если в письменном обращении лица содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, «Ассоциация» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с лицом.

8.5. 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.

8.6. 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, 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.

9. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.

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

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1 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.

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

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