Утверждено

решением общего Собрания

членов СРО НП «СОЮЗАТОМСТРОЙ»

Протокол № 13 от 10 февраля 2017 г.;

С изменениями, утвержденными общим Собранием членов СРО «СОЮЗАТОМСТРОЙ»

Протокол № 18 от 12 февраля 2019 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие)**

 **членов СРО «СОЮЗАТОМСТРОЙ» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию**

Москва
2019 г.

1. **Общие положения**
2. Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов СРО «СОЮЗАТОМСТРОЙ» (далее - Ассоциация) и иных обращений, поступивших в Ассоциацию, разработано в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также Уставом и внутренними документами Ассоциации, и определяет процедуру рассмотрения жалоб и иных поступивших обращений на действия (бездействие) членов Ассоциации.

1.2. В случае выявления, в результате рассмотрения жалобы на действия (бездействие) члена Ассоциации или иного обращения, допущенного (допущенных) нарушения (нарушений) членом Ассоциации требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, включая соблюдение членами Ассоциации требований, установленных в стандартах на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, утвержденных Национальным объединением саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство, стандартов Ассоциации и внутренних документов Ассоциации (далее – обязательные требования), Ассоциация применяет в отношении такого члена меры дисциплинарного воздействия, в соответствии с законодательством Российской Федерации и Положением о мерах дисциплинарного воздействия Ассоциации.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

 Жалоба - требование лица (далее - Заявитель) о принятии Ассоциацией мер дисциплинарного воздействия к члену Ассоциации, допустившему нарушение норм градостроительного законодательства Российской Федерации и /или обязательных требований документов, перечисленных в п. 1.2 настоящего Положения и обязательных для исполнения всеми членами Ассоциации.

 Иное обращение - направленное Заявителем в Ассоциацию, письменное предложение, заявление, рекомендация.

 Заявитель - физическое/юридическое лицо, направившее в Ассоциацию на рассмотрение жалобу или иное обращение на действия (бездействие) члена Ассоциации, повлекшие за собой факт нарушения требований законодательства Российской Федерации и/или внутренних документов Ассоциации, перечисленных в п. 1.2 настоящего Положения.

2.Организация работы с жалобами и иными обращениями

* 1. Организацию работы по рассмотрению жалоб и иных обращений осуществляет Исполнительный орган Ассоциации.
	2. Жалоба и/или иное обращение, направленные заявителем в адрес Ассоциации должны содержать:

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

- изложение мотивировочной части обращения, в котором должны быть указаны обсто­ятельства дела;

- Ф.И.О. заявителя – физического лица, ИНН почтовый адрес, адрес электронной почты, контактный номер телефона;

- полное и сокращенное наименования заявителя – юридического лица, ИНН, ОГРН, юридический и почтовый адрес, официальный адрес электронной почты, контактные номера телефонов ответственных должных лиц;

- согласие на обработку персональных данных заявителя, в случае направления в Ассоциацию жалобы либо обращения физическим лицом;

- личная подпись заявителя в случае, если жалоба и/или обращение подается физическим лицом;

- подпись уполномоченного единоличного исполнительного органа, в случае направления жалобы и/или обращения юридическим лицом.

* 1. Жалобы и иные обращения, в которых отсутствует информация, указанная в пункте 2.2. настоящего Положения, признаются анонимными и не подлежат регистрации и рассмотрению Исполнительным органом Ассоциации.
	2. Полномочия заявителя/представителя заявителя удостоверяются в порядке, установленном нормами гражданского законодательства Российской Федерации.
1. Рассмотрение жалоб и иных обращений
	1. Поступившие в Ассоциацию жалобы и иные обращения, соответствующие требованиям настоящего Положения, регистрируются Ассоциацией в журнале учета входящих документов и подлежат рассмотрению Ассоциацией, по существу.
	2. Жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации и иные обращения, связанные с нарушениями требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, правил саморегулируемой организации и требований иных документов, перечисленных в п. 1.2 настоящего Положения, включая, исполнение обязательств по договорам строительного подряда или договорам подряда на осуществление сноса, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров, рассматриваются Исполнительным органом Ассоциации, с привлечением, в соответствии с внутренними документами Ассоциации, Контрольной и Дисциплинарной комиссий.
	3. Ассоциация рассматривает жалобы и иные обращения на действия (бездействие) членов Ассоциации в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, настоящего Положения, требованиями внутренних документов, утвержденных в Ассоциации.
	4. При рассмотрении жалоб и иных обращений на действия (бездействие) членов Ассоциации, Ассоциация привлекает к участию в разбирательстве соответствующей жалобы или обращения заявителя, а также члена Ассоциации, в отношении которого рассматривается соответствующая жалоба или обращение, в том числе, в работе комиссии по проверке деятельности члена Ассоциации (в случае ее создания), в работе Контрольной и Дисциплинарной комиссий (в случае их привлечения).
	5. Ассоциация, 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 (бездействие) члена Ассоциации, рассматриваются в срок не позднее 30 (тридцать) календарных дней со дня их регистрации в Ассоциации.
	2. По результатам рассмотрения жалобы или иного обращения Заявителю направляется уведомление о принятом решении (в форме документов на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), в течение 2 (двух) рабочих дней со дня принятия по нему соответствующего решения.
3. 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 Ассоциации для принятия мер дисциплинарного воздействия в соответствии с законодательством Российской Федерации и Положением о мерах дисциплинарного воздействия Ассоциации.
	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 Ассоциации, 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 законодательством Российской Федерации и внутренними документами Ассоциации.
	2. Контроль за соблюдением требований настоящего Положения осуществляется президентом Ассоциации.
	3. Настоящее Положение, в том числе изменения и/или дополнения к нему, утвержденные решением общего Собрания членов Ассоциации, вступает в силу не ранее чем со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций.