

УТВЕРЖДЕНО

Решением очередного
Общего собрания членов
Саморегулируемой организации
Союза «Строители Урала»
Протокол от 19.03.2019 № 1

ПОЛОЖЕНИЕ

о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов
Саморегулируемой организации Союза «Строители Урала»
и иных обращений, поступивших в Союз

Пермь
2019

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает процедуру рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Саморегулируемой организации Союза «Строители Урала» (далее - Союза) и иных обращений, поступивших в Союз.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», положениями Устава и внутренних документов Союза.

1.3. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

1) обращение - направленные в Союз в письменной форме или в форме электронного документа заявления, запрос, жалоба на действия (бездействие) члена Союза, уведомление органа государственного контроля (надзора) или муниципального контроля, а также устное обращение;

2) обратившееся лицо - гражданин, в том числе имеющий статус индивидуального предпринимателя, юридическое лицо, государственный орган, орган местного самоуправления, должностное лицо;

3) заявление - обращение, содержащее просьбу о содействии в реализации прав и (или) интересов обратившегося лица, прав и (или) интересов других лиц, а также сообщение о совершенствовании работы Союза;

4) запрос - обращение, содержащее просьбу или требование о предоставлении каких-либо сведений, объяснений, информации и т.п.;

5) жалоба на действия (бездействие) члена Союза - обращение, содержащее просьбу о восстановлении или защите нарушенных прав обратившегося лица либо законных прав и (или) интересов других лиц;

6) уведомление органа государственного контроля (надзора) или муниципального контроля, направляемое в Союз в соответствии с частью 14 статьи 9 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», содержащее сведения о выявленных в результате проверки нарушениях в деятельности членов Союза;

7) должностное лицо - лицо, постоянно или временно осуществляющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Союзе, а также наделенное определенными полномочиями в рамках функций и прав Союза.

2. Требования к письменному обращению

2.1. К письменному обращению относится обращение, направляемое в Союз на бумажном носителе или в форме электронного документа.

2.2. В письменном обращении указываются:

- наименование Союза;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) лица, подписавшего обращение;
- почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- суть обращения;
- личная подпись.

К письменному обращению могут быть приложены документы и материалы (их копии), обосновывающие суть заявления, запроса, жалобы на действия (бездействие) члена Союза, уведомления органа государственного контроля (надзора) или муниципального контроля.

2.3. Требования, указанные в пункте 2.2. настоящего Положения, применяются к обращению, поступившему в Союз в форме электронного документа.

Обращение в форме электронного документа может быть подписано квалифицированной электронной подписью обратившегося лица.

3. Порядок регистрации и процедура рассмотрения письменных обращений, поступивших в Союз

3.1. Письменные обращения регистрируются в журнале входящих документов Союза, за исключением жалоб на действия (бездействие) членов Союза и уведомлений органа государственного контроля (надзора) или муниципального контроля, содержащих просьбу о проведении проверки члена Союза и (или) принятии мер воздействия, которые регистрируются в Журнале учета обращений.

3.2. Письменные обращения, включая жалобы на действия (бездействие) членов Союза и уведомления органа государственного контроля (надзора) или муниципального контроля, рассматриваются в течение тридцати календарных дней со дня их поступления и регистрации в соответствующем журнале регистрации входящих документов Союза, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

3.3. Письменные обращения, за исключением жалоб на действия (бездействие) членов Союза и уведомлений органа государственного контроля (надзора) или муниципального контроля, содержащих просьбу о проведении проверки члена Союза и (или) принятии мер воздействия, рассматриваются должностными лицами или работниками Союза на основании резолюции генерального директора Союза или лица, временно исполняющего полномочия генерального директора Союза.

3.4. Ответ на письменное обращение, за исключением жалоб на действия (бездействие) членов Союза и уведомлений органа государственного контроля (надзора) или муниципального контроля, содержащих просьбу о проведении проверки члена Союза и (или) принятии мер воздействия, подписывается генеральным директором Союза или лицом, временно исполняющим полномочия генерального директора Союза.

3.5. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (адрес электронной почты) по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Союз при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить лицу, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается лицу, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес (адрес электронной почты) поддаются прочтению.

В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который лицу, направившему обращение, неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, генеральный директор Союза или лицо, временно исполняющее полномочия генерального директора Союза, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, лицу, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, лицо вправе вновь направить обращение в Союз.

3.6. Письменные жалобы на действия (бездействие) членов Союза и уведомления органа государственного контроля (надзора) или муниципального контроля, содержащие просьбу о проведении проверки члена Союза и (или) принятии мер воздействия, рассматриваются в порядке, установленном разделом 4 настоящего Положения.

4. Процедура рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Союза и уведомлений органа государственного контроля (надзора) или муниципального контроля, содержащих просьбу о проведении проверки члена Союза и (или) принятии мер воздействия

4.1. В порядке, установленном настоящим разделом, Союз рассматривает жалобы на действия (бездействие) членов Союза и уведомления органа государственного контроля (надзора) или муниципального контроля, содержащие:

- информацию о несоблюдении или нарушении членами Союза:

1) требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, о техническом регулировании, включая требования, установленные в стандартах на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, утвержденные Национальным объединением саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство, или Союзом;

2) обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров¹;

3) функций технического заказчика при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте объектов капитального строительства по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров;

4) предельного размера обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров, заявленного уровня ответственности;

5) требований стандартов Союза, за исключением стандартов, указанных в подпункте 1 настоящего пункта Положения, и иных внутренних документов Союза, в том числе условий членства в Союзе;

- просьбу о проведении проверки члена Союза и (или) принятии мер воздействия.

4.2. Жалобы на действия (бездействие) членов Союза, уведомления органа государственного контроля (надзора) или муниципального контроля, содержащие просьбу о проведении проверки члена Союза и (или) принятии мер воздействия, рассматриваются Дисциплинарной комиссией в порядке, установленном разделом 6 Положения об утверждении мер дисциплинарного воздействия, порядка и оснований их применения в отношении членов Саморегулируемой организации Союза «Строители Урала».

На заседание Дисциплинарной комиссии Союза по рассмотрению жалобы на действия (бездействие) члена Союза или уведомления органа государственного контроля (надзора) или муниципального контроля, содержащего просьбу о проведении проверки члена Союза и (или) принятии мер воздействия, должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу, уведомление (далее - заявитель), и член Союза, на действия которого направлена такая жалоба, уведомление.

Решение Дисциплинарной комиссии, принятое по результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) члена Союза, уведомления органа государственного контроля (надзора) или муниципального контроля, содержащего просьбу о проведении проверки члена Союза и (или) принятии мер воздействия, оформленное в виде протокола, направляется заявителю и члену Союза.

4.3. В случае выявления по результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) члена Союза, уведомления органа государственного контроля (надзора) или муниципального контроля фактов несоблюдения или нарушения членом Союза требований, указанных в пункте 4.1. настоящего Положения, Дисциплинарная комиссия применяет в отношении такого члена

¹ В настоящем пункте и далее под «договором строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров» понимается договор строительного подряда, заключенный с использованием конкурентных способов определения поставщиков (подрядчиков, исполнителей) в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд, законодательством Российской Федерации о закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц, или в иных случаях по результатам торгов (конкурсов, аукционов), если в соответствии с законодательством Российской Федерации проведение торгов (конкурсов, аукционов) для заключения соответствующих договоров является обязательным.

меры дисциплинарного воздействия, предусмотренные Положением об утверждении мер дисциплинарного воздействия, порядка и оснований их применения в отношении членов Саморегулируемой организации Союза «Строители Урала».

Порядок направления протокола Дисциплинарной комиссии, содержащего решение о применении меры дисциплинарного воздействия, установлен пунктом 6.19. Положения об утверждении мер дисциплинарного воздействия, порядка и оснований их применения в отношении членов Саморегулируемой организации Союза «Строители Урала».

5. Процедура рассмотрения обращений в устной форме

5.1. Устные обращения принимаются при личном приеме граждан (представителей граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления) или по телефону.

5.2. Личный прием граждан в Союзе проводится генеральным директором Союза, руководителями структурных подразделений Союза, экспертами во время работы Союза.

5.3. Факты устных обращений по телефону фиксируются работниками Союза, принимающими и (или) рассматривающими такие обращения.

5.4. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

В случае необходимости дополнительной проверки фактов и обстоятельств устного обращения с согласия гражданина может быть дан письменный ответ, подлежащий направлению на почтовый адрес (адрес электронной почты), сообщенный гражданином.

5.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Союза, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящее Положение не должно противоречить законодательству Российской Федерации. Если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации установлены иные нормы, чем те, которые предусмотрены настоящим Положением, применяются нормы федеральных законов и нормативных правовых актов Российской Федерации.

6.2. Настоящее Положение может быть изменено путем утверждения Общим собранием членов Союза новой редакции Положения.

6.3. Новая редакция Положения вступает в силу не ранее чем со дня внесения сведений о ней в государственный реестр саморегулируемых организаций. Со дня вступления в силу новой редакции Положения предыдущая редакция утрачивает силу.