**УТВЕРЖДЕНО**

Решением Общего собрания членов СРО Союза «МОИСП»

Протокол № 01 от 06 апреля 2017 года

с изменениями и дополнениями согласно

решению Общего собрания членов:

Протокол № 2 от 31 октября 2018 года

Протокол № 3 от 20 декабря 2018 года

Саморегулируемая организация

Союз

«Межрегиональное объединение

инженерно-строительных предприятий»

СРО Союз «МОИСП»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Внутренние документы саморегулируемой организации | **ВДК СРО** **Союз МОИСП****20.2 - 2018** |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов СРО Союза «МОИСП» и иных обращений, поступивших в СРО Союз «МОИСП»**

г. Москва

2018

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
	1. Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Саморегулируемой организации Союза «Межрегиональное объединение инженерно-строительных предприятий» (далее – Союз) и иных обращений, поступивших в Союз, 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 Союза.
	2. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалоб и обращений, поступивших в Союз, порядок, сроки и процедуру рассмотрения жалоб и обращений, порядок принятия решений по жалобам и обращениям, а также порядок обжалования решений по жалобам и обращениям.
2. **ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**
	1. Заявитель - физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу, обращение, содержащее сведения о нарушении, или иное обращение.
	2. Жалоба - письменное обращение физического или юридического лица в Союз о нарушении членом Союза обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Союза договорных обязательств, содержащее доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Союза нарушают или могут нарушить права заявителя.
	3. Обращение, содержащее сведения о нарушении, - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти или органов местного самоуправления в Союз о нарушении членом Союза обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Союза договорных обязательств, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя, в том числе обращения должностных лиц органа государственного контроля (надзора) в соответствии с законодательством Российской Федерации.
	4. Иное обращение - обращение, в том числе предложение, заявление, запрос, не содержащее сведений о нарушении членом Союза обязательных требований, и (или) о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Союза 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, капитального ремонта, сноса объектов капитального строительства, утвержденных соответствующим Национальным объединением саморегулируемых организаций, и требования внутренних документов и стандартов, принятых Союзом.
3. **ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБЕ, ОБРАЩЕНИЮ, СОДЕРЖАЩЕМУ СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ, ИНОМУ ОБРАЩЕНИЮ**
	1. Письменные жалобы/обращения, в том числе в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать:
4. Наименование Союза, в которую они направляются.
5. Сведения о заявителе, позволяющие идентифицировать его:
* для физических лиц: фамилию, 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 обращение.
1. Телефон заявителя, почтовый адрес и (или) адрес электронной почты заявителя, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Союзом ответа и/или уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.
2. Сведения о члене Союза, в отношении которого направлена жалоба/обращение:
* 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.
1. Изложение существа жалобы/обращения, в том числе:
* описание нарушений обязательных требований, допущенных членом Союза, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Союза договорных обязательств, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением;
* доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Союза нарушают или могут нарушить права заявителя (данное требование распространяется только в отношении жалоб).
1. Личную подпись заявителя – физического лица или лица, осуществляющего функции единоличного исполнительного органа заявителя – организации.

В случае подачи обращения через уполномоченного представителя к жалобе/обращению должен быть приложен документ, подтверждающий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочия представителя заявителя.

* 1. Иное обращение должно содержать сведения, указанные в пп. 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.6 настоящего Положения, а также изложение сути предложения, заявления, запроса. При этом в ином обращении может отсутствовать ИНН и (или) ОГРНИП индивидуального предпринимателя – заявителя, ИНН и (или) ОГРН юридического лица – заявителя.
	2. К жалобе/обращению заявитель представляет доказательства, обосновывающие содержащиеся в них требования. Если представленных доказательств недостаточно, Союз предлагает заявителю представить дополнительные сведения либо собирает их по собственной инициативе, когда заявитель ссылается на отсутствие условий, необходимых для сбора дополнительной информации.

Общеизвестные обстоятельства и факты, в том числе, установленные вступившим в законную силу решением суда, не подлежат доказыванию.

* 1. Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение могут быть поданы заявителем непосредственно в Союз по месту его нахождения, направлена заявителем в Союз посредством почтового отправления, курьером, либо, в случае использования Союзом программного обеспечения, позволяющего в соответствии с законодательством Российской Федерации принимать, передавать электронные документы и устанавливать достоверность усиленных квалифицированных электронных подписей, допускается передача обращения в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью. Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение, направленные иными способами считаются не соответствующими требованиям к жалобе, обращению, содержащему сведения о нарушении, иному обращению и не подлежат рассмотрению Союзом.
	2. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы, обращения, содержащее сведения о нарушении, иное обращение, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Союз с обращением и не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 3.1.2. настоящего Положения, имеющие признаки рекламы (рассылка обращений об акциях, скидках и других подобных мероприятиях), коммерческие предложения и т.д.
	3. В случае, если текст жалобы, обращения, содержащего сведения о нарушении, иного обращения не поддается прочтению, такие жалобы/обращения может быть оставлено без рассмотрения, о чем письменно сообщается заявителю не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня принятия решения об оставлении без рассмотрения, если фамилия (наименование) заявителя и его почтовый адрес поддаются прочтению.
	4. Жалоба/обращение может быть оставлено без рассмотрения, если в нем содержится вопрос, на который заявителю давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом во вновь направленном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. При этом заявителю не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня принятия решения об оставлении жалобы, обращения, содержащего сведения о нарушении, иного обращения без рассмотрения направляется письменное уведомление со ссылкой на данный ранее ответ.
	5. Без рассмотрения могут быть оставлены жалобы/обращения заявителей, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Союза. При этом заявителю не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня принятия решения об оставлении обращения без рассмотрения направляется письменное уведомление.
	6. Решение об оставлении жалобы, обращения, содержащего сведения о нарушении, без рассмотрения принимается руководителем Дисциплинарной комиссии. Решение об оставлении без рассмотрения иных обращений принимает единоличный исполнительный орган Союза.
1. **ПОРЯДОК И СРОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ И ОБРАЩЕНИЯ, СОДЕРЖАЩЕГО СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ**
	1. Жалобы/обращения, поступившие в Союз, подлежат обязательному рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
	2. Жалобы/обращения подлежат обязательной регистрации в день поступления в Союз.
	3. Для всех видов обращений, если их разрешение не требует продления или принятия безотлагательных мер, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.
	4. Решение по жалобе/обращению принимается в течение тридцати дней, следующих за днем поступления в Союз.
	5. В случае, когда окончание срока приходится на выходной или праздничный день, днем окончания срока рассмотрения считается первый рабочий день, следующий за выходным (праздничным) днем.
	6. Жалоба/обращение при поступлении в Союз в тот же день передается в специализированный орган Союза по рассмотрению дел о применении в отношении членов Союза мер дисциплинарного воздействия (далее – Дисциплинарная комиссия).
	7. Дисциплинарная комиссия, принявшая к рассмотрению жалобу/обращение, обязана:
* рассмотреть жалобу/обращение по существу в установленные настоящим Положением сроки, объективно оценить изложенные факты, проверить их достоверность;
* пригласить на заседание Дисциплинарной комиссии лиц, направивших жалобу/обращение, а также членов Союза, в отношении которых рассматриваются материалы проверок;
* в случае необходимости в целях уточнения сведений, содержащихся в жалобе/обращении, направить заявителю запрос о предоставлении дополнительной информации или материалов;
* в случае необходимости на основании поступившей жалобы/обращения инициировать проведение внеплановой проверки члена Союза в соответствии с порядком проведения проверок, установленным Союзом;
* принять мотивированное и основанное на законодательстве и иных нормативных правовых актах, Уставе Союза, стандартах, требованиях, правилах и внутренних документах Союза решение по жалобе/обращению.
* направить по итогам рассмотрения обращения письменный ответ о результатах рассмотрения жалобы/обращения и принятое решение заявителю и члену Союза, в отношении которого подано обращение.
	1. Руководитель (заместитель руководителя) Дисциплинарной комиссии в течение 3 (трех) рабочих дней с даты поступления жалобы/обращения в Союз рассматривает жалобу/обращение на предмет соответствия требованиям раздела 3 настоящего Положения. При несоответствии жалобы/обращения требованиям раздела 3 настоящего Положения, руководитель (заместитель руководителя) Дисциплинарной комиссии, в обозначенный в настоящем пункте срок, направляет заявителю ответ с указанием оснований несоответствия посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или соответствующем обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или соответствующем обращении. При устранении оснований несоответствия жалобы/обращения требованиям к содержанию, указанным в разделе 3 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой/обращением в Союз.
	2. В случае соответствия жалобы/обращения требованиям раздела 3 настоящего Положения, в течение трех рабочих дней с даты их поступления в Союз на основании решения руководителя Дисциплинарной комиссии назначается внеплановая проверка в отношении члена Союза, указанного в жалобе/обращении.
	3. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется специализированным органом Союза, осуществляющим контроль за деятельностью членов Союза (далее – Контрольный комитет), в порядке, установленном внутренними документами Союза.
	4. В ходе проведения внеплановой проверки Союз вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена Союза, в отношении которого подана жалоба/обращение, а также у заявителя. Союз вправе в ходе проведения проверки запрашивать документы и информацию у третьих лиц, получать информацию из информационных систем (единой информационной системы, содержащей реестр контрактов, заключенных заказчиками, информационной базы Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии, информационной базы Федеральной налоговой службы и т.д.). Запрос информации у члена Союза осуществляется в порядке, установленном внутренними документами Союза. Запрос документов, информации и пояснений у заявителя осуществляется путем направления соответствующего запроса заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе /обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе/обращении.
	5. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе/обращении.
	6. Если внеплановая проверка члена Союза установила отсутствие нарушений в отношении члена Союза, Союз направляет заявителю ответ на жалобу/обращение, об отсутствии нарушений в отношении члена Союза по фактам, изложенным в жалобе/обращении, с приложением акта проверки посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или соответствующем обращении либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или соответствующем обращении в срок не превышающий тридцать календарных дней с даты поступления в Союз жалобы/обращения.
	7. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Союза, Союз направляет соответствующий ответ о результатах рассмотрения жалобы/обращения заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе/обращении, в срок не превышающий тридцать календарных дней с момента поступления обращения в Союз.
	8. Контрольный комитет передает в Дисциплинарную комиссию жалобу/обращение, акт проверки и материалы проверки для принятия решения по результатам рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.
	9. Дисциплинарная комиссия осуществляет рассмотрение жалобы/обращения в порядке, установленном Положением о системе мер дисциплинарного воздействия, применяемой к членам Союза.
	10. По итогам рассмотрения жалобы/обращения Дисциплинарная комиссия принимает одно из следующих решений:
* о полном или частичном удовлетворении жалобы/обращения;
* о полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы/обращения;
* о прекращении рассмотрения жалобы/обращения в связи с ее отзывом заявителем.
	1. По итогам рассмотрения жалобы/обращения Союз вправе принять следующее решение в отношении члена Союза:
	+ применить к члену Союза меры дисциплинарного воздействия;
	+ отказать в применении к члену Союза мер дисциплинарного воздействия;
	+ провести дополнительную проверку члена Союза;
	+ прекратить рассмотрение обращения.
	1. Решение по жалобе/обращению должно быть мотивированным со ссылкой на нормативные правовые акты Российской Федерации, Устав Союза, стандарты, требования, правила и иные внутренние документы Союза.
	2. Решение Дисциплинарной комиссии о результатах рассмотрения жалобы/обращения в течение 2 (двух) рабочих дней с момента его принятия направляется заявителю, в форме документов на бумажном носителе посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе/обращении, либо в форме электронного документа без использования информационной системы Союза (в том числе на материальном носителе либо посредством электронной почты), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Союза по адресу электронной почты, указанному в жалобе/обращении и члену Союза, в отношении которого поданы жалоба/обращение.
	3. При рассмотрении жалоб на действия членов саморегулируемой организации орган по рассмотрению дел о применении в отношении членов саморегулируемой организации мер дисциплинарного воздействия обязан приглашать на свои заседания лиц, направивших такие жалобы.
	4. Рассмотрение жалобы/обращения прекращается, если в ходе проверки было установлено, что заявитель указал ложные фамилию, адрес и другие недостоверные сведения.
	5. Жалобы/обращения, ответы и решения по обращениям, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Союза.
1. **ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ**
	1. Иные обращения, поступающие в Союз, передаются единоличному исполнительному органу Союза, который в день их поступления в Союз определяет орган (работника) Союза, к компетенции которых относится вопрос, описанный в ином обращении и который будет его рассматривать.
	2. Иные обращения, поступившие в Союз от органов государственной власти и органов местного самоуправления, рассматриваются в течение пятнадцати календарных дней с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.
	3. Иные обращения, поступившие от лиц, не указанных в п. 5.2 настоящего Положения, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты их поступления в Союз.
	4. В исключительных случаях срок, указанный в п. 5.3 настоящего Положения может быть продлен, но не более чем на тридцать календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения иного обращения.
	5. Уведомления о результатах рассмотрения иных обращений, поступивших в Союз, направляется в срок, указанный в п. 5.2, 5.3, 5.4 настоящего Положения заявителю, по указанному им адресу.
2. **ПРАВА ЗАЯВИТЕЛЯ И ЧЛЕНА СОЮЗА, В ОТНОШЕНИИ КОТОРОГО ПОДАНА ЖАЛОБА (ОБРАЩЕНИЕ)**
	1. При рассмотрении жалобы/обращения заявитель вправе:
* принимать личное участие в заседании Дисциплинарной комиссии, при предоставлении документа, удостоверяющего личность или через своих уполномоченных представителей при предоставлении документа (документов), удостоверяющих их полномочия и надлежащим образом заверенной копии такого документа (при рассмотрении жалоб);
* представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
* получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 8 настоящего Положения, уведомления об оставлении жалобы/обращения без рассмотрения, продлении срока рассмотрения жалобы/обращения, о приостановлении срока рассмотрения жалобы/обращения;
* обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы/обращения.
	1. При рассмотрении жалобы/обращения член Союза, в отношении которого подана жалоба вправе:
* принимать участие в заседании Дисциплинарной комиссии при предоставлении документа (документов), удостоверяющего его полномочия и надлежащим образом заверенной копии такого документа (при рассмотрении жалоб);
* представлять документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
* представить письменный ответ по существу поставленных в жалобе/обращении вопросов;
* обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы/обращения.
	1. Неявка на заседание Дисциплинарной комиссии полномочного представителя члена Союза, в отношении которого подана жалоба, или лица подавшего жалобу, а также их представителей, не препятствует рассмотрению жалобы в отношении члена Союза и вынесению решения по ней.
	2. Стороны, а также их представители, вправе знакомиться с материалами дела по рассмотрению жалобы, давать объяснения, заявлять ходатайства, представлять доказательства.
1. **НЕРАЗГЛАШЕНИЕ СВЕДЕНИЙ И ОТВЕСТВЕННОСТЬ**
	1. Вся информация, полученная работниками Союза от лиц, чьи действия (бездействие) обжалуются, а также по запросу из органов государственной власти, органов местного самоуправления или иных организаций в ходе рассмотрения обращения, является служебной и признается информацией ограниченного доступа. Члены Дисциплинарной комиссии, Контрольного комитета и работники Союза отвечают за неразглашение и нераспространение сведений, полученных в ходе работы по рассмотрению жалобы/обращения, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и внутренних документов Союза.
	2. Нарушение установленного настоящим Положением порядка или сроков рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, несанкционированное разглашение сведений влекут ответственность виновных лиц Союза в соответствии с законодательством Российской Федерации, стандартами и иными внутренними документами Союза.
2. **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
	1. Настоящее Положение не должно противоречить законам и иным нормативным правовым актам Российской Федерации, а также Уставу Союза. В случае, если законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также Уставом Союза установлены иные правила, чем предусмотрены настоящим Положением, то применяются правила, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также Уставом Союза.

8.2. Настоящее Положение, решения о внесении изменений и дополнений в настоящее Положение, решения о признании утратившим силу настоящего Положения вступают в силу не ранее чем со дня внесения сведений о них в государственный реестр саморегулируемых организаций.