|  |  |
| --- | --- |
|  | ***«УТВЕРЖДЕНО»******Решением*** ***Общего собрания членов*** ***Ассоциации СРО «БРОИЗ»******Протокол от 04.05.2017г. №11*** |

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации СРО «БРОИЗ» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию**

**Иркутск, 2017**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1.** Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2004 № 191-ФЗ «О введении в действие Градостроительного кодекса Российской Федерации», действующим законодательством Российской Федерации и Уставом Ассоциации Саморегулируемой организации «Байкальское региональное объединение изыскателей».

**1.2.** Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалоб и обращений, поступивших в Ассоциации Саморегулируемой организации «Байкальское региональное объединение изыскателей» (далее по тексту - Саморегулируемая организация) жалоб (обращений), порядок, сроки и процедуру рассмотрения жалоб и обращений, порядок принятия решений по жалобам и обращениям, а также порядок обжалования решений по жалобам и обращениям.

**1.3.** В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

*Жалоба*-письменное обращение физического или юридического лица **С**аморегулируемую организацию о нарушении членом Саморегулируемой организации обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Саморегулируемой организации обязательств по договорам подряда, содержащее доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Саморегулируемой организации нарушают или могут нарушить права заявителя.

*Обращение, содержащее сведения о нарушении*-письменноеобращение физического или юридического лица, органов государственной власти или органов местного самоуправления в Саморегулируемую организацию о нарушении членом саморегулируемой организации обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом саморегулируемой организации договорных обязательств, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя.

*Иное обращение*-обращение,в том числе предложение,заявление,запрос, не содержащее сведений о нарушении членом Саморегулируемой организации обязательных требований, и (или) о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Саморегулируемой организации договорных обязательств.

*Заявитель* -физическое лицо,юридическое лицо,органгосударственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу, обращение, содержащее сведения о нарушении, или иное обращение.

*Обязательные требования*-требования законодательства РоссийскойФедерации о градостроительной деятельности, о техническом регулировании, а также требования, установленные в стандартах на процессы выполнения работ, влияющих на безопасность объектов капитального строительства, утвержденные Национальным объединением саморегулируемых организаций, и требования внутренних документов и стандартов, принятых Саморегулируемой организацией.

**1.4.** Жалобы и обращения, содержащие сведения о нарушении, иные обращения, ответы и решения по жалобам и обращениям, содержащим сведения о нарушении, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Саморегулируемой организации.

**2. ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБЕ (ОБРАЩЕНИЮ)**

2.1. В жалобе или ином обращении, содержащем сведения о нарушении, должны быть указаны следующие сведения:

2.1.1. наименование Саморегулируемой организации;

2.1.2. сведения о заявителе, позволяющие его идентифицировать:

- для физических лиц: фамилия, 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 жалобу (соответствующее обращение);

2.1.3. почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Саморегулируемой организацией ответа по жалобе или обращению, содержащему сведения о нарушении, путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.

2.1.4. сведения о члене саморегулируемой организации, в отношении которого направлена жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении:

- 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;

2.1.5. описание нарушений обязательных требований, допущенных членом саморегулируемой организации, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Саморегулируемой организации обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора;

2.1.6. в отношении жалоб - доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена саморегулируемой организации нарушают или могут нарушить права заявителя;

2.1.7. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

2.2. Иное обращение должно содержать сведения, указанные в пп. 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.7 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.

2.3. К жалобе и обращению, содержащему сведения о нарушении, заявителем прилагаются документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений обязательных требований, подтверждающие неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Саморегулируемой организации обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора (при их наличии).

2.4. Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение могут быть поданы заявителем непосредственно в Саморегулируемую организацию по месту ее нахождения, направлены заявителем в Саморегулируемую организацию посредством почтового отправления, курьером, либо, в случае использования саморегулируемой организацией программного обеспечения, позволяющего в соответствии с законодательством Российской Федерации принимать, передавать электронные документы и устанавливать достоверность усиленных квалифицированных электронных подписей, переданы 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 саморегулируемой организацией.

2.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы, обращения, содержащие сведения о нарушении, иные обращения, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Саморегулируемую организацию и (или) не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 3.1.2 настоящего Положения.

**3. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ, ОБРАЩЕНИЯ, СОДЕРЖАЩЕГО СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ**

3.1. Жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, при поступлении в Саморегулируемую организацию в тот же день передается в специализированный орган Саморегулируемой организации, осуществляющий контроль за деятельностью членов Саморегулируемой организации – Контрольную комиссию.

3.2. Председатель Контрольной комиссии, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты поступления в Саморегулируемую организацию жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, рассматривает жалобу или обращение, на предмет соответствия требованиям раздела 2 настоящего Положения. При несоответствии жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям раздела 2 настоящего Положения, председатель Контрольной комиссии, в обозначенный в настоящем пункте срок, направляет установленном порядке заявителю ответ, с указанием оснований несоответствия указанным выше требованиям, 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 или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям к содержанию, указанным в разделе 2 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой или обращением, содержащим сведения о нарушении, в Саморегулируемую организацию.

3.3. В случае необходимости проверки фактов изложенных в жалобе или обращении в течение 3 (трех) рабочих дней с даты их поступления в Саморегулируемую организацию может быть назначена внеплановая проверка в отношении члена Саморегулируемой организации, указанного в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении. Проведение внеплановой проверки осуществляется Контрольной комиссией, в порядке, установленном Правилами контроля и Положением о Контрольной комиссии Саморегулируемой организации.

3.4. В ходе проведения внеплановой проверки Саморегулируемая организация вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена Саморегулируемой организации, в отношении которого подана жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, а также у заявителя. Саморегулируемая организация 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 документов, информации и пояснений у заявителя осуществляется путем направления соответствующего запроса заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении.

3.5. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе или обращении, содержащего сведения о нарушении.

3.6. Если в результате проведения внеплановой проверки члена Саморегулируемой организации установлено отсутствие нарушений в отношении члена Саморегулируемой организации, Саморегулируемая организация направляет заявителю ответ на жалобу (обращение) об отсутствии нарушений в отношении члена Саморегулируемой организации по фактам, изложенным в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении, с приложением акта внеплановой 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 не позднее чем в месячный срок с даты поступления в Саморегулируемую организацию жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.

3.7. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Саморегулируемой организации, Контрольная комиссия направляет соответствующий ответ о результатах рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, заявителю 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 Саморегулируемую организацию жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.

Также в порядке, предусмотренном Правилами контроля Саморегулируемой организации, Контрольная комиссия передаёт материалы внеплановой проверки в орган по рассмотрению дел о применении в отношении членов Саморегулируемой организации мер дисциплинарного воздействия – Дисциплинарную комиссию.

Дисциплинарная комиссия осуществляет рассмотрение жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в порядке, установленном Положением о Дисциплинарной комиссии. При рассмотрении жалобы, обращения, содержащего сведения о нарушении на действия члена Саморегулируемой организации, Дисциплинарная комиссия обязана пригласить на своё заседание заявителя, а также члена Саморегулируемой организации, в отношении которого рассматривается дело о применении меры дисциплинарного воздействия. Дисциплинарная комиссия Саморегулируемой организации в письменной форме уведомляет заявителя, а также члена Саморегулируемой организации, в отношении которого рассматривается дело о применении меры дисциплинарного воздействия, о дате, месте, и времени проведения заседания по электронной почте, факсу или по средствам почтовой связи. Неявка указанных лиц, в случае их надлежащего извещения, не препятствует принятию решения Дисциплинарной комиссией, если ее членами не будет определено иное.

Решение Дисциплинарной комиссии о результатах рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в течение двух рабочих дней с даты его принятия направляется заявителю, 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.

**4. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

4.1. Иные обращения, поступающие в Саморегулируемую организацию, передаются единоличному исполнительному органу Саморегулируемой организации – Генеральному директору, который в день их поступления в Саморегулируемую организацию определяет орган (работника) Саморегулируемой организации, к компетенции которых относится вопрос, описанный в ином обращении и который будет его рассматривать.

4.2. Иные обращения, поступившие в Саморегулируемой организации 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.

4.3. Иные обращения, поступившие от лиц, не указанных в п. 4.2. настоящего Положения, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты их поступления в Саморегулируемую организацию.

4.4. В исключительных случаях срок, указанные в п. 4.2. настоящего Положения может быть продлен, но не более чем на пятнадцать календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения иного обращения и указанием причин продления.

4.5. В исключительных случаях срок, указанные в п. 4.3. настоящего Положения может быть продлен, но не более чем на тридцать календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения иного обращения и указанием причин продления.

4.6. Ответ на иное обращение отправляется посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в данном обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в ином обращении в сроки, указанные в п.п. 4.3-4.5. настоящего Положения.

**5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

5.1. Настоящее Положение вступает в силу в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации, но не ранее 01.07.2017 года.

5.2. Решение о внесении изменений и дополнений в настоящее Положение принимается Общим собранием членов Саморегулируемой организации в том же порядке, что и решение об утверждении Положения. Изменения в настоящее Положение могут быть приняты в форме новой редакции Положения либо в виде изменений отдельных его положений.

5.3. Настоящее Положение не должно противоречить законам и иным нормативно-правовым актам Российской Федерации, Уставу Саморегулируемой организации. В случае внесения изменений в законодательство Российской Федерации и/или при возникновении несоответствия ему требований настоящего Положения, применяются нормы действующего законодательства Российской Федерации, а также правила, установленные Уставом Ассоциации.