

Утверждено:
решением общего собрания
членов СА «КС»
от 18.05.2017, протокол № 11

Изменения утверждены
решением годового общего
собрания членов СА «КС»
от 18.04.2019, протокол № 15

Положение
о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействия)
членов Саморегулируемой ассоциации «Красноярские строители»
(СА «КС») и иных обращений, поступивших в СА «КС»
(с изменениями от 18.04.2019)

г. Красноярск, 2017 год

Редакция вступила в силу с «___» _____ 20__ г.

1. Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействия) членов Саморегулируемой ассоциации «Красноярские строители» (СА «КС») и иных обращений поступивших в СА «КС» (далее – Положение) разработано в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 01.12.2016 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», пункта 4 части 1 статьи 55.5 в редакции Федерального закона от 03.07.2016 № 372-ФЗ «О внесении изменений в Градостроительный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

2. Настоящее Положение регулирует правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан и иных лиц, указанных в пункте 4 настоящего Положения.

3. Если нормы настоящего Положения вступают в противоречие с императивными нормами федеральных законов, то применению подлежат соответствующие нормы федеральных законов.

В случае, если после вступления в действие настоящего Положения законодательством Российской Федерации установлены диспозитивные нормы регулирования правоотношений, являющихся предметом регулирования настоящего Положения, то Саморегулируемая ассоциация «Красноярские строители» (СА «КС») (далее – Ассоциация, СА «КС», СРО) и члены СРО, до внесения в настоящее Положение изменений, вправе руководствоваться диспозитивными нормами законодательства Российской Федерации.

4. Установленная настоящим Положением процедура рассмотрения жалоб и иных обращений распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, государственных органов, органов местного самоуправления, юридических лиц на действия (бездействия) членов СРО, а также связанные с рассмотрением иных обращений, поступающих в Ассоциацию.

5. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение - направленное в Ассоциацию в письменной форме предложение, заявление или жалоба;

2) предложение - рекомендация обратившегося лица по совершенствованию стандартов, внутренних документов, иных актов СА «КС», деятельности органов Ассоциации, деятельности по осуществлению контроля за деятельностью членов СРО в пределах, определённых для Ассоциации действующим законодательством и внутренними документами СА «КС»;

3) заявление - просьба обратившегося лица о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в деятельности органов Ассоциации или членов СРО;

4) жалоба - просьба обратившегося лица о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

6. При рассмотрении обращения обратившееся лицо имеет право:

1) представлять, в том числе посредством электронной почты, дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие коммерческую или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 12, 15 – 19 настоящего Положения;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7. Запрещается преследование лица, обратившегося в Ассоциацию с критикой деятельности органов Ассоциации, действий (бездействия) членов СРО, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни физического лица без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

9. Обращение в Ассоциацию может быть подано в письменной форме на бумажном носителе либо направлено посредством электронной почты на официальный адрес электронной почты СА «КС», указанный на официальном сайте Ассоциации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». *(с изменениями от 18.04.2019)*

Лицо, обратившееся в Ассоциацию, в обязательном порядке должно указывать в своём обращении свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) – для физических лиц, полное наименование – для юридических лиц, излагать суть предложения, заявления или жалобы, ставить личную подпись и дату, указывать адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен посредством электронной почты, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен почтовым отправлением.

10. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, обратившееся лицо прилагает к обращению документы и материалы либо их копии, которые могут быть направлены и посредством электронной почты.

11. Обращение подлежит обязательной регистрации в порядке, определённом Инструкцией по делопроизводству, утверждённой в СА «КС», но не позднее 3 дней со дня поступления в Ассоциацию.

12. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Ассоциации, то Ассоциацию в течение 7 дней со дня регистрации направляет лицу, направившему обращение, соответствующий ответ, в котором по возможности указывает государственный орган или орган местного самоуправления, либо должностное лицо, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов,

изложенных в обращении.

13. При рассмотрении обращения, Ассоциация:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием лица или представителя лица, направившего обращение;

2) запрашивает с установлением срок для ответа не более 5 дней, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы; *(с изменениями от 18.04.2019)*

3) принимает возможные меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов обратившегося лица;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 12, 15 – 19 настоящего Положения.

В случае обнаружения Ассоциацией факта нарушения членом СРО требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объектов капитального строительства Ассоциация 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.

(с изменениями от 18.04.2019)

14. Ответ на обращение подписывается уполномоченным на то лицом. Ответ на обращение направляется способом, указанным в обращении и по адресу указанному в обращении: почтовым отправлением либо по адресу электронной почты. При этом, если обращение рассмотрено специализированным органом Ассоциации по рассмотрению дел о применении мер дисциплинарного воздействия, либо иным уполномоченным органом, то копия решения, направляемая в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписывается усиленной квалифицированной подписью уполномоченного лица Ассоциации и направляется в течение двух рабочих дней со дня принятия решения.

(с изменениями от 18.04.2019)

15. В случае, если в обращении не указаны фамилия физического лица, наименование органа или организации, направивших обращение, и почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не отправляется. *(в редакции изменений от 18.04.2019)*

16. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу юридических и физических лиц, членов их семей, Ассоциация вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить лицу, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

17. В случае, если текст обращения не поддается прочтению, обращение

не рассматривается, о чем в течение трёх дней со дня регистрации обращения сообщается лицу, направившему обращение, если его фамилия (наименование) и почтовый адрес поддаются прочтению, а в случае поступления обращения посредством электронной почты – на адрес электронной почты с которого обращение поступило. *(с изменениями от 18.04.2019)*

18. В случае, если в обращении лица содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Ассоциация вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с обратившимся лицом по данному вопросу. О данном решении уведомляется лицо, направившее обращение.

19. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую или иную 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.

20. 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 Ассоциацию.

21. Обращение, поступившее в Ассоциацию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. Лицо, направившее обращение, должно быть уведомлено о направлении запроса иным лицам. Если ответ на запрос в установленный срок не поступил, дополнительные документы не предоставлены, то обращение незамедлительно рассматривается по имеющимся в распоряжении Ассоциации документам, о чём в ответе обязательно сообщается лицу, направившему обращение. В случае поступления на запрос ответа и/или документов после ответа на обращение, Ассоциация повторно рассматривает обращение и направляет новый ответ лицу, направившему обращение. *(в редакции изменений от 18.04.2019)*

22. В случае, если лицо указало в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы с данного лица по решению суда.

23. Настоящее Положение, изменения, вносимые в настоящее Положение, решение о признании его утратившим силу вступают в действие со дня внесения сведений о них в государственный реестр саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство, если более поздняя дата не определена соответствующим решением общего собрания членов СА «КС». *(в редакции изменений от 18.04.2019)*

24. *Пункт утратил силу в соответствии с решением годового общего собрания членов СА «КС» от 18.04.2019, протокол № 15.*

**Председатель
постоянно действующего коллегиального
органа управления – Совета СА «КС»**



В.Д. Шабунин