Утверждено

Общим собранием членов

Ассоциации «Профессиональный альянс проектировщиков»

10.03.2017г. (Протокол № 8 от 10.03.2017г.)

**Положение**

**«О процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов**

**Ассоциации «Профессиональный альянс проектировщиков» и иных обращений, поступивших в Ассоциацию «Профессиональный альянс проектировщиков»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалобы и обращения, порядок, сроки и процедуру рассмотрения поступающих в Ассоциацию «Профессиональный альянс проектировщиков» (далее по тексту также – Ассоциация) жалоб и обращений в отношении членов Ассоциации, порядок принятия решения по жалобе и обращению, а также порядок обжалования решения по жалобе и обращению.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом «О саморегулируемых организациях» от 01.12.2007 г. № 315-ФЗ, Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «О введении в действие Градостроительного кодекса Российской Федерации» от 29.12.2004 г. № 191-ФЗ, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Уставом Ассоциации.

**2. Определение используемых понятий**

В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

2.1. Жалоба - письменное обращение физического или юридического лица в Ассоциация о нарушении членом Ассоциации установленных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации договорных обязательств, содержащее доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя или его законные интересы.

2.2. Обращение - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти или органов местного самоуправления в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации установленных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации договорных обязательств, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя, в том числе обращения должностных лиц органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля в соответствии с частью 14 статьи 9 и частью 20 статьи 10 Федерального закона от 26.12.2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

2.3. Заявитель - физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу или обращение.

**3. Требования к жалобе**

3.1. В жалобе должны быть указаны следующие сведения:

3.1.1. наименование Ассоциации;

3.1.2. сведения о заявителе, позволяющие идентифицировать заявителя, направившего жалобу:

- 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 лица или иного уполномоченного лица, подписавшего жалобу;

3.1.3. почтовый адрес заявителя, адрес электронной почты заявителя, номера контактных телефонов.

3.1.4. сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба:

- 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;

3.1.5. описание нарушений установленных требований, допущенных членом Ассоциации, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации обязательств по договорам подряда на подготовку проектной документации;

3.1.6. доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя;

3.1.7. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

3.2. К жалобе заявителем прилагаются документы (или их копии, заверенные заявителем), подтверждающие факты нарушений членом Ассоциации установленных требований и (или) подтверждающие неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации обязательств по договорам подряда на подготовку проектной документации (при их наличии).

3.3. Жалоба может быть подана заявителем непосредственно в Ассоциация по месту его нахождения, направлена заявителем в Ассоциация посредством почтового отправления, курьером либо передана в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью. Жалоба, направленная иными способами, считается не соответствующей требованиям к жалобе и не подлежит рассмотрению Ассоциацией.

3.4. Жалобы не подлежат рассмотрению, если:

* указанный в жалобе нарушитель не является членом Ассоциации;
* рассмотрение жалобы или указанных в ней нарушений не относится к компетенции Ассоциации;
* текст жалобы не поддается прочтению;
* жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы совершения неправомерных действий;
* заявитель не является заинтересованным лицом, то есть действиями (бездействием) члена Ассоциации не нарушены права и охраняемые законом интересы заявителя жалобы и не создана угроза их нарушения, либо у заявителя отсутствуют законные полномочия для подачи жалобы;
* в отношении указанного в жалобе члена Ассоциации по тем же основаниям уже проводилась проверка и принято решение.

**4. Порядок и срок рассмотрения жалобы**

4.1. Жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации рассматриваются на заседании специализированного органа Ассоциации по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия (далее - Дисциплинарный комитет).

4.2. Жалобы на членов Ассоциации, поступившие в Ассоциацию, подлежат рассмотрению в течение тридцати календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок. Дисциплинарный комитет обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы.

4.3. Поступившие в Ассоциацию жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации в тот же день направляются (передаются) Исполнительным органом Ассоциации техническому секретарю Дисциплинарного комитета.

4.4. Председатель Дисциплинарного комитета в течение трех рабочих дней с даты поступления жалобы в Ассоциацию осуществляет проверку жалобы на предмет соответствия требованиям, установленным в главе 3 настоящего Положения.

4.4.1. При несоответствии жалобы указанным требованиям Председатель Дисциплинарного комитета в срок, установленный пунктом 4.4 настоящего Положения, направляет заявителю уведомление об отказе в рассмотрении с указанием оснований отказа посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе. При устранении оснований отказа в рассмотрении жалобы заявитель вправе повторно обратиться с жалобой в Ассоциацию.

4.4.2. При соответствии жалобы указанным требованиям, Председатель Дисциплинарного комитета в срок, установленный пунктом 4.4 настоящего Положения, назначает ее к рассмотрению Дисциплинарным комитетом, определяя место, дату и время проведения заседания Дисциплинарного комитета.

4.5. Председатель Дисциплинарного комитета в ходе подготовки заседания по рассмотрению жалобы вправе обратиться в специализированный орган Ассоциации, осуществляющий контроль за деятельностью членов Ассоциации (далее – Контрольный комитет), с поручением проведения внеплановой проверки в отношении члена Ассоциации, на которого поступила жалоба, с целью установления наличия нарушений по фактам (доводам), изложенным в жалобе.

4.6. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Контрольным комитетом Ассоциации в порядке, установленном Положением «О контроле Ассоциации «Профессиональный альянс проектировщиков» за деятельностью своих членов». Акт внеплановой проверки, проведенной Контрольным комитетом в отношении члена Ассоциации, на которого поступила жалоба, передается в Дисциплинарный комитет и приобщается к материалам дела по рассмотрению жалобы.

4.7. При назначении жалобы к рассмотрению заявитель и член Ассоциации, в отношении которого поступила жалоба, приглашаются на заседание Дисциплинарного комитета. Уведомление о проведении заседания Дисциплинарного комитета с указанием места, даты, времени проведения заседания, вопроса повестки направляется не менее чем за семь календарных дней до дня заседания Дисциплинарного комитета заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе, члену Ассоциации - почтовым отправлением по адресу местонахождения, указанному в реестре членов Ассоциации. Ответственность за неполучение почтового отправления несет заявитель и (или) член Ассоциации.

4.8. При неявке на заседание Дисциплинарного комитета заявителя, а равно члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба, извещенных о времени и месте проведения заседания, Дисциплинарный комитет вправе рассмотреть жалобу в их отсутствие.

4.9. При рассмотрении жалобы Дисциплинарный комитет должен непосредственно исследовать имеющиеся доказательства по делу, заслушать объяснения лиц, участвующих в деле, а также огласить объяснения, показания, заключения, представленные в письменной форме.

4.10. Если иное не установлено настоящим Положением, заявитель и член Ассоциации, в отношении которого подана жалоба, в ходе рассмотрения жалобы имеют право:

* знакомиться с материалами дела, делать выписки из них, снимать копии;
* представлять доказательства и знакомиться с доказательствами, полученными в ходе мероприятий по контролю;
* участвовать в исследовании доказательств;
* делать заявления, давать объяснения по существу рассматриваемых обстоятельств, приводить свои доводы по всем возникающим в ходе рассмотрения дела вопросам;
* с разрешения Председателя Дисциплинарного комитета задавать вопросы иным лицам, участвующим в деле. Вопросы, не относящиеся к существу рассматриваемого дела, могут быть сняты Председателя Дисциплинарного комитета;
* заявлять ходатайства о назначении экспертизы, вызове свидетелей;
* обжаловать решения Дисциплинарного комитета, в порядке, установленном главой 5 настоящего Положения;
* пользоваться иными правами, предоставленными им законодательством Российской Федерации, Уставом Ассоциации и настоящим Положением.

4.11. По решению Дисциплинарного комитета, выносимому по ходатайству заявителя, члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба, либо по собственной инициативе Дисциплинарного комитета при необходимости представления дополнительных доказательств, вызова свидетелей, проведения экспертизы, совершения иных действий, необходимых для полного и всестороннего рассмотрения жалобы, рассмотрение жалобы может быть отложено на срок, не превышающий десяти календарных дней.

4.12. Решение Дисциплинарного комитета по результатам рассмотрения жалобы оформляются протоколом заседания Дисциплинарного комитета.

Решение Дисциплинарного комитета по результатам рассмотрения жалобы в течение двух рабочих дней с даты его принятия направляется заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе; члену Ассоциации - почтовым отправлением или по электронной почте по адресам, указанным в реестре членов Ассоциации.

4.13. В случае выявления в результате рассмотрения жалобы нарушения членом Ассоциации установленных требований Дисциплинарный комитет применяет в отношении такого члена Ассоциации меры дисциплинарного воздействия в соответствии с Положение «О системе мер дисциплинарного воздействия, применяемых Ассоциацией «Профессиональный альянс проектировщиков» к своим членам».

4.14. Жалобы, уведомления и решения по жалобам, а также документы, подтверждающие их отправку, хранятся в деле Ассоциации «Дисциплинарный комитет».

**5. Порядок обжалования решений Дисциплинарного комитета, принятых по результатам рассмотрения жалобы**

5.1.  В случае несогласия с решением Дисциплинарного комитета, принятого по результатам рассмотрения жалобы, заявителем/членом Ассоциации может быть подано заявление на обжалование результатов рассмотрения жалобы (полностью или в части) в Совет Ассоциации в течение двадцати рабочих дней со дня принятия Дисциплинарным комитетом такого решения.

5.2. Заявление на обжалование должно содержать следующую информацию:

1) наименование Ассоциации;

2) сведения о заявителе:

- 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 лица или иного уполномоченного лица, подписавшего заявление на обжалование;

3) почтовый адрес заявителя, адрес электронной почты заявителя, номера контактных телефонов;

4) сведения о члене Ассоциации, в отношении которого была направлена жалоба:

- 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;

5) реквизиты протокола заседания Дисциплинарного комитета, на котором рассматривалась жалоба (дата и номер);

6) доводы заявителя о несогласии с результатами рассмотрения жалобы (полностью или в части);

7) подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

5.3. В обоснование доводов, указанных в заявлении на обжалование, прилагаются документы или копии документов, заверенные заявителем (при их наличии у заявителя).

5.4. Заявление на обжалование подается в порядке, установленном пунктом 3.3 настоящего Положения.

5.5. При рассмотрении заявления на обжалование Ассоциация приглашает заявителя и члена Ассоциации, в отношении которого была направлена жалоба, на заседание Совета Ассоциации. Уведомление о проведении заседания Совета Ассоциации направляется за семь календарных дней до даты заседания заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении на обжалование, члену Ассоциации - почтовым отправлением по адресу, указанному в реестре членов Ассоциации. Неявка на заседание Совета Ассоциации заявителя и (или) члена Ассоциации, уведомленных о времени и месте заседания, не является препятствием для рассмотрения заявления на обжалование.

5.6. Совет Ассоциации рассматривает заявление на обжалование в течение тридцати дней с даты его поступления в Ассоциацию и принимает одно из следующих решений:

1) об отмене решения Дисциплинарного комитета, принятого по результатам рассмотрения жалобы (полностью или в части), и направлении жалобы в Дисциплинарный комитет для повторного рассмотрения;

2) об отказе в удовлетворении заявления на обжалование.

5.7. Решение Совета Ассоциации, указанное в пункте 5.6 настоящего Положения, Исполнительный орган Ассоциации в течение трех рабочих дней с даты его принятия направляет члену Ассоциации, в отношении которого была направлена жалоба, почтовым отправлением по адресу, указанному в реестре членов Ассоциации, и заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявление на обжалование.

**6. Рассмотрение иных документов, поступающих в Ассоциацию**

6.1. Иные документы, не являющиеся жалобами, поступившие в Ассоциация, в течение трех рабочих дней передаются Исполнительному органу Ассоциации, который определяет орган (работника) Ассоциации, к компетенции которых относится вопрос, описанный в поступившем документе и который будет рассматривать данный документ.

6.2. Письменные запросы органов государственной власти и органов местного самоуправления, не являющиеся жалобами, рассматриваются в течение пятнадцати календарных дней с даты их поступления, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

6.3. Документы, не являющиеся жалобами, и поступившие от лиц, не указанных в пункте 6.2 настоящего Положения, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты их поступления.

6.4. В исключительных случаях срок, указанный в пункте 6.3 настоящего Положения, может быть продлен, но не более чем на тридцать календарных дней с уведомлением обратившегося лица о продлении срока рассмотрения документа.

6.5. Уведомления о результатах рассмотрения документа, поступившего в Ассоциацию и не являющегося жалобой, направляется в срок, указанный в пунктах 6.2, 6.3, 6.4 настоящего Положения, лицу, направившему соответствующий документ, по указанному им адресу.

**7. Заключительные положения**

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с 1 июля 2017 года при условии, что до указанной даты сведения о нем внесены в государственный реестр саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих подготовку проектной документации.

7.2. Если в результате изменения законодательства Российской Федерации отдельные нормы настоящего Положения вступают в противоречие с такими изменениями, эти нормы утрачивают силу и до момента внесения изменений в настоящее Положение следует руководствоваться законодательством Российской Федерации в данной части.