**Утверждено**

решением Общего собрания членов

Ассоциации «Профессиональный альянс проектировщиков»

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

с изменениями, внесенными

решением Общего собрания членов

Ассоциации «Профессиональный альянс проектировщиков»

от 13.12.2018 г. (Протокол № 11 от 13.12.2018 г.)

**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 «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» от 26.12.2008 г. № 294-ФЗ.

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 разделе 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 (уведомление может быть направлено по электронной почте в случае указания заявителем соответствующего адреса), члену Ассоциации - одним из следующих способов: посредством почтовой, факсимильной связи, телефонограммы, телеграммы, электронной почты (по адресам, предоставленным членом Ассоциации). Ответственность за неполучение уведомления 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 разделом 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 оформляется протоколом заседания Дисциплинарного комитета в соответствии с Положением «О специализированном органе по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации «Профессиональный альянс проектировщиков» мер дисциплинарного воздействия».

Ассоциация в течение двух рабочих дней со дня принятия Дисциплинарным комитетом решения о применении мер дисциплинарного воздействия в отношении члена Ассоциации направляет в форме документов на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных электронной подписью, копии такого решения члену Ассоциации, а также лицу, направившему жалобу, по которой принято такое решение.

Копии иных решений, принятых Дисциплинарным комитетом, направляются Ассоциацией члену Ассоциации и лицу, направившему жалобу, в порядке, установленном настоящим пунктом Положения.

Копии решений Дисциплинарного комитета направляются: члену Ассоциации – по адресу (почтовому или адресу электронной почты), предоставленному Ассоциации членом Ассоциации (указанному в реестре членов Ассоциации), лицу, направившему жалобу – по адресу (почтовому или адресу электронной почты), указанному в жалобе.

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 жалобе или заявлении на обжалование (уведомление может быть направлено по электронной почте в случае указания заявителем соответствующего адреса), члену Ассоциации - одним из следующих способов: посредством почтовой, факсимильной связи, телефонограммы, телеграммы, электронной почты (по адресам, предоставленным членом 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. Ассоциация в течение трех рабочих дней с даты принятия Советом Ассоциации решения по заявлению на обжалование направляет в форме документов на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных электронной подписью, копии такого решения члену Ассоциации, а также лицу, направившему жалобу.

5.8. Решение о применении меры дисциплинарного воздействия может быть обжаловано членом Ассоциации, в отношении которого принято это решение, в арбитражный суд, а также третейский суд, сформированный соответствующим Национальным объединением саморегулируемых организаций, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

**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 со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций.

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 вступления в силу изменений, внесенныхв настоящее Положение, следует руководствоваться законодательством Российской Федерации в данной части.