**УТВЕРЖДЕНО**

**Решением Общего собрания членов**

**Ассоциации СРО** **АПДВ**   
**Протокол № 2 от 29 октября 2015 г.**

ПРОЕКТ

**Положение**

**о порядке рассмотрении жалоб и обращений на действия членов**

**Ассоциации «Саморегулируемая организация**

**Архитекторов и проектировщиков Дальнего Востока»**

**г. Хабаровск**

**2015 г.-2**

1. **Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с  требованиями Градостроительного кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 01.12.2007 г. № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Устава и прочими локальными актами Ассоциации «Саморегулируемая организация Архитекторов и проектировщиков Дальнего Востока» (далее – Ассоциация).

1.2. Настоящее Положение определяет процедуру рассмотрения в Ассоциации жалоб и обращений, на действия членов Ассоциации.

1.3. Жалобы и обращения, поступившие в Ассоциацию, подлежат рассмотрению не позднее чем в месячный срок со дня их поступления. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы или обращения, направляется в письменной форме лицу, их направившему.

1.4. В случае выявления в результате рассмотрения жалобы на действия члена Ассоциации нарушений им требований технических регламентов, правил контроля в области саморегулирования, требований стандартов саморегулируемых организаций, правил саморегулирования, Специализированные органы Ассоциации применяют в отношении такого члена меры дисциплинарного воздействия в соответствии со [статьей 55.15](http://www.consultant.ru/popular/gskrf/15_7.html#p1914). Градостроительного кодекса Российской Федерации.

1.5. Установленная настоящим Положением процедура рассмотрения распространяется на все поступающие жалобы и обращения на действия членов Ассоциации.

# 2. Организация работы с жалобами и обращениями

2.1.Организацию работы с жалобами и обращениями осуществляет Исполнительный орган Ассоциации.

2.2. Жалобы и иные обращения, в которых отсутствуют наименование, почтовый адрес и подпись заявителя, признаются анонимными и не подлежат регистрации и рассмотрению.

2.3. Полномочия представителя заявителя удостоверяются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

# 3. Рассмотрение жалоб и обращений

3.1. Все жалобы и иные обращения регистрируются в журнале входящей корреспонденции и подлежат рассмотрению по существу.

3.2. Жалоба или иное обращение, касающиеся организации, не являющейся членом Ассоциации, не связанное с осуществлением членом Ассоциации проектной деятельности не рассматриваются.

3.3. Жалобы на действия членов Ассоциации, связанные с нарушениями ими требований технических регламентов, требований к выдаче свидетельств о допуске, правил контроля в области саморегулирования, требований стандартов Ассоциации и правил саморегулирования рассматриваются комитетом по контролю за соблюдением членами Ассоциации требований к выдаче свидетельств о допуске к работам, стандартов саморегулирования, правил саморегулирования (далее Контрольный комитет), Дисциплинарной комиссией. Иные обращения рассматриваются работниками исполнительного органа Ассоциации.

3.4. Исполнительный орган Ассоциации рассматривает жалобы на действия членов Ассоциации в соответствии с настоящим Положением, Правилами контроля в области саморегулирования Ассоциации, Положением о Контрольном комитете Ассоциации, Положением о дисциплинарной ответственности Ассоциации и Положением о Дисциплинарной комиссии Ассоциации.

3.5. Работники Исполнительного органа Ассоциации, принявшие к рассмотрению обращение:

-обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения - с участием заявителя, направившего обращение;

-запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

-дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6. При рассмотрении жалобы на действия члена Ассоциации на заседание Дисциплинарной комиссии Ассоциации должно быть приглашено лицо, направившее такую жалобу, и член Ассоциации, на действия которого направлена такая жалоба.

3.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении заявителя, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, 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.

# 4. Сроки рассмотрения жалоб и обращений

4.1. Жалобы и иные обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются не позднее, чем в месячный срок со дня их регистрации в Ассоциации.

4.2 Срок рассмотрения жалобы по предложению Дисциплинарной комиссии Ассоциации может быть продлен Правлением Ассоциации до 60 дней.

4.3. О результатах рассмотрения жалобы или иного обращения заявителю направляется письменный ответ в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия по нему соответствующего решения.

# 5. Принятие решений по жалобам и обращениям

5.1. По итогам рассмотрения жалобы или обращения принимаются меры дисциплинарного воздействия или одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении жалобы или иного обращения;

- о полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы или иного обращения;

- о прекращении рассмотрения жалобы или обращения в связи с отзывом ее заявителем.

5.2. В случае полного или частичного удовлетворения жалобы Контрольным комитетом Ассоциации, по результатам рассмотрения жалобы, направляется представление в Дисциплинарную комиссию Ассоциации для принятия мер дисциплинарного воздействия в соответствии со [статьей 55.15](http://www.consultant.ru/popular/gskrf/15_7.html#p1914). Градостроительного кодекса Российской Федерации.

5.3. Решение по жалобе или иному обращению должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации, Устав, стандарты и правила Ассоциации.

5.4. Решение по жалобе или иному обращению, не удовлетворяющее заявителя, может быть им обжаловано в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

# 6. Права граждан и организаций при рассмотрении жалоб и обращений

6.1. Заявитель, обратившийся с жалобой или обращением, имеет право:

-предоставлять дополнительные сведения;

-отозвать обращение до вынесения решения.

-получить в установленный срок официальный ответ в письменной форме о результатах рассмотрения жалобы или иного обращения;

# 7. Ответственность за нарушения настоящего Положения

7.1. Нарушение, установленное настоящим Положением процедуры рассмотрения жалоб и иных обращений, неправомерный отказ в их приеме, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, несанкционированное разглашение сведений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

# 8. Контроль требований настоящего Положения

8.1. Контроль требований настоящего Положения осуществляется Директором Ассоциации.