Утверждено решением

 Общего собрания членов

 Саморегулируемой организации

 Союз «ПроЭк»

 Протокол № 13/2020 от 15.07.2020 г.

П О Л О Ж Е Н И Е

**о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Саморегулируемой организации и иных обращений, поступивших в Саморегулируемую организацию Союз проектных организаций «ПроЭк»**

**г. Москва**

**2020 г.**

**Общие положения.**

* 1. Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Саморегулируемой организации и иных обращений, поступивших в Саморегулируемую организацию Союз проектных организаций «ПроЭк» (далее - Союз) разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации, уставом и внутренними документами Союза.
	2. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения Союзом жалоб, заявлений физических и юридических лиц.

## 1. Основные понятия.

* 1. Заявитель – физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу, обращение, содержащее сведения о нарушении, или иное обращение.
	2. Обращение – письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти или органов местного самоуправления о нарушении членом Союза законодательства о градостроительной деятельности, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя.
	3. Жалоба – письменное обращение физического или юридического лица в Союз о нарушении членом Союза законодательства о градостроительной деятельности, содержащее доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Союза и нарушают или могут нарушить права заявителя.
	4. Иное обращение - обращение, в том числе предложение, заявление, запрос, не содержащее сведений о нарушении членом Союза законодательства о градостроительной деятельности.

## 2. Компетенция Союза по рассмотрению обращений.

* 1. В компетенцию Союза входит рассмотрение жалоб, обращений и заявлений в отношении нарушений, допускаемых членами Союза, в том числе их должностными лицами и специалистами, в процессе осуществления деятельности в области архитектурно-строительного проектирования, если контроль за осуществлением такой деятельности входит в компетенцию Союза.
	2. При рассмотрении жалоб, обращений и заявлений исследованию подлежат только указанные в них факты.

**3. Требования к жалобе, обращению, иному обращению.**

3.1. В жалобе и обращении должны быть указаны следующие сведения:

3.1.1. наименование Союза;

3.1.2. 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);

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

3.1.4. сведения о члене Союза, 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;

3.1.5. описание нарушений, допущенных членом Союза;

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

3.1.7. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

3.2. Иное обращение должно содержать сведения, указанные в пп. 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.7 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.

3.3. К жалобе и обращению, содержащему сведения о нарушении, заявителем прилагаются при наличии документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений членом Союза.

3.4. Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение могут быть поданы заявителем непосредственно в Союз по месту ее нахождения, направлены заявителем в Союз посредством почтового отправления, курьерской службой, либо по адресу электронной почты, указанной на официальном сайте Союза.

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

###### 4. Рассмотрение обращения.

4.1. Регистрация жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, иного обращения производится в день поступления в Союз.

4.2. Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, не позднее дня, следующего за днем регистрации, передаются на рассмотрение в контрольный комитет.

4.3. Иное обращения передается компетентным лицам не позднее дня, следующего за днем регистрации.

4.4. Контрольный комитет рассматривает жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты поступления и принимает решение о назначении внеплановой проверки в порядке, установленным положением о контроле за деятельностью членов Союза.

* 1. Заявителю направляется ответ о результатах рассмотрения жалобы, обращения, содержащего сведения о нарушении, иного обращения в течение 30 (тридцати) календарных дней, если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения.
	2. Ответ направляется по почтовому адресу и (или) адресу электронной почты заявителя, с которого поступила жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушения, иное обращение. По адресу электронной почты ответ направляется в виде электронного образца документа, полученного путем сканирования.
	3. При рассмотрении жалобы или обращения на действия члена Союза на заседание соответствующего органа Союза должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу, и член Союза, на действия которого была направлена такая жалоба или обращение.

4.8. Жалобы и обращения, содержащие сведения о нарушении, ответы и решения по жалобам и обращениям, содержащим сведения о нарушении, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Союза.

4.9. В случае обнаружения факта нарушения членом Союза требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объекта капитального строительства Союз обязана уведомить об этом Федеральную службу по экологическому, технологическому и атомному надзору, 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.

**5. Заключительные положения**

5.1. Настоящее Положение вступает в силу не ранее дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации.