

**УТВЕРЖДЕНО**  
**Общим собранием членов**  
**Ассоциации СРО «ОИОТК»**  
**Протокол № 17 от «19» декабря 2016 г.**

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие)  
членов Ассоциации Саморегулируемой организации  
«Объединение изыскательских организаций транспортного  
комплекса» и иных обращений, поступивших в Ассоциацию  
Саморегулируемую организацию  
«Объединение изыскательских организаций транспортного  
комплекса»**

**Москва, 2016 г.**

## **Общие положения**

Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации Саморегулируемой организации «Объединение изыскательских организаций транспортного комплекса» и иных обращений, поступивших в Ассоциацию Саморегулируемую организацию «Объединение изыскательских организаций транспортного комплекса» (далее-Положение, Ассоциация) разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007 г. № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации, Уставом и внутренними документами Ассоциации.

Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения Ассоциацией жалоб, заявлений физических и юридических лиц.

### **1. Основные понятия**

1.1. Заявитель – физическое или юридическое лицо, в том числе должностные лица органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля в соответствии с п. 14 ст. 9 и п. 20 ст. 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», а также члены Ассоциации, направившие в Ассоциацию обращение.

1.2. Обращение – направленное в Ассоциацию письменное заявление или жалоба заявителя.

1.3. Жалоба – письменное обращение заявителя по вопросу о восстановлении его нарушенных прав и законных интересов при осуществлении членами Ассоциации деятельности в области инженерных изысканий.

1.4. Заявление – письменное обращение заявителя по вопросу о нарушении требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по инженерным изысканиям, подготовке проектной документации, строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением изыскателей и проектировщиков, Устава Ассоциации, стандартов и внутренних документов Ассоциации, допущенном при осуществлении деятельности в области инженерных изысканий членами Ассоциации, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя.

### **2. Компетенция Ассоциации по рассмотрению обращений**

2.1. В компетенцию Ассоциации входит рассмотрение жалоб и заявлений в отношении нарушений, допускаемых членами Ассоциации, в том числе их должностными лицами и специалистами, в процессе осуществления деятельности в области инженерных изысканий, если контроль за осуществлением такой деятельности входит в компетенцию Ассоциации.

2.2. При рассмотрении жалоб/заявлений исследованию подлежат только факты, указанные в обращении.

2.3. Жалобы/заявления, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации, не позднее чем в пятнадцатидневный срок со дня регистрации возвращаются заявителю.

2.4. В случае, если член Ассоциации, на действия (бездействия) которого поданы жалоба/заявление прекратил свое членство в Ассоциации до вынесения решения по обращению, Ассоциация в письменной форме, не позднее 3-х (трех) рабочих дней, сообщает заявителю о прекращении членства в Ассоциации.

### **3. Права заявителя и члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (заявление) при рассмотрении обращения**

3.1. Заявитель вправе лично или через своих уполномоченных представителей подавать в Ассоциацию жалобы/заявления.

3.2. При рассмотрении жалобы заявитель вправе:

- принимать личное участие в заседании Контрольного комитета Ассоциации, при предоставлении документа, удостоверяющего личность или через своих уполномоченных представителей при предоставлении документа (документов), удостоверяющих их полномочия и надлежащим образом заверенной копии такого документа;

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 6 настоящего Положения, уведомления об оставлении жалобы/заявления без рассмотрения, продлении срока рассмотрения жалобы/заявления, о приостановлении срока рассмотрения жалобы/заявления;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

3.3. При рассмотрении жалобы член Ассоциации, в отношении которой подана жалоба вправе:

- принимать участие в заседании Контрольного комитета Ассоциации при предоставлении документа (документов), удостоверяющего его полномочия и надлежащим образом заверенной копии такого документа;

- представлять документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- представить письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

3.4. Неявка на заседание Контрольного комитета Ассоциации полномочного представителя члена Ассоциации, в отношении которой подана жалоба, или лица подавшего жалобу, а также их представителей, не препятствует рассмотрению жалобы в отношении члена Ассоциации и вынесению решения по обращению.

3.5. Стороны, а также их представители, вправе знакомиться с материалами дела по рассмотрению жалобы, давать объяснения, заявлять ходатайства, представлять доказательства.

3.6. При рассмотрении заявления заявитель вправе:

- получать письменный ответ по существу поставленных в заявлении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 6 настоящего Положения, уведомления об оставлении заявления без рассмотрения, продлении срока рассмотрения заявления, о приостановлении срока рассмотрения заявления;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения заявления.

3.7. При рассмотрении заявления член Ассоциации, в отношении которого подано заявление вправе:

- представлять документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- представить письменный ответ по существу поставленных в заявлении вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения заявления.

### **4. Требования к обращениям заявителей**

4.1. Ассоциацией рассматриваются жалобы/заявления, поступившие в письменной форме, в том числе в форме электронного документа (в случае использования Ассоциацией программного обеспечения, позволяющего в соответствии с законодательством Российской Федерации принимать, передавать электронные документы и устанавливать достоверность усиленных квалифицированных электронных подписей, допускается передача обращения в форме электронного документа (пакета документов)), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью.

4.2. Письменные жалобы/заявления, в том числе в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать:

4.2.1. наименование саморегулируемой организации, в которую они направляются,

4.2.2. сведения о заявителе, позволяющие идентифицировать заявителя, направившего обращение:

- для физических лиц: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), телефон, почтовый адрес и адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией ответа и/или уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя

- для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП, телефон, почтовый адрес и адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией ответа и/или уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

- 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 обращение, телефон, почтовый адрес и адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией ответа и/или уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.

4.2.3. сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба (заявление):

- 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;

4.2.4. изложение существа жалобы /заявления, в том числе:

- описание нарушений обязательных требований, допущенных членом Ассоциации, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации договорных обязательств, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по инженерным изысканиям, подготовке проектной документации, строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением;

- доводы относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя (данное требование распространяется только в отношении жалоб).

4.2.5. личную подпись заявителя – физического лица или лица, осуществляющего функции единоличного исполнительного органа заявителя – организации.

В случае подачи обращения через уполномоченного представителя к жалобе/заявлению должен быть приложен документ, подтверждающий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочия представителя заявителя.

4.3. Заявитель представляет доказательства, обосновывающие содержащиеся в нем требования. Если представленных доказательств недостаточно, Ассоциация предлагает заявителю представить дополнительные сведения либо собирает их по собственной инициативе, когда заявитель ссылается на отсутствие условий, необходимых для сбора дополнительной информации.

Общеизвестные обстоятельства и факты, в том числе, установленные вступившим в законную силу решением суда, не подлежат доказыванию.

4.4. Жалоба/заявление может быть подана заявителем непосредственно в Ассоциацию

по месту ее нахождения, направлена заявителем в Ассоциацию посредством почтового отправления, курьером, либо, в случае использования Ассоциацией программного обеспечения, позволяющего в соответствии с законодательством Российской Федерации принимать, передавать электронные документы и устанавливать достоверность усиленных квалифицированных электронных подписей, допускается передача обращения в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью. Обращение, направленное иными способами считаются не соответствующими требованиям к жалобе/обращению и не подлежат рассмотрению Ассоциацией.

4.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы/заявления, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Ассоциацию с обращением и не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 4.2.2. настоящего Положения, имеющие признаки рекламы (рассылка обращений об акциях, скидках и других подобных мероприятиях), коммерческие предложения и т.д.

## **5. Рассмотрение обращения**

5.1. Жалобы/заявления, поступившие в Ассоциацию, подлежат обязательному рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.2. Жалобы/заявления подлежат обязательной регистрации в день их поступления в Ассоциацию.

5.3. Для всех видов обращений, если их разрешение не требует продления или принятия безотлагательных мер, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.

5.4. Решение по обращению принимается в течение 30 (тридцати) дней, следующих за днем поступления в Ассоциацию.

5.5. В случае, когда окончание срока приходится на выходной или праздничный день, днем окончания срока рассмотрения считается первый рабочий день, следующий за выходным (праздничным) днем.

5.6. Жалоба/заявление поступившее в Ассоциацию рассматривается Генеральным директором Ассоциации и передается в Контрольный комитет Ассоциации.

5.7. Контрольный комитет, в течение 3-х (трех) рабочих дней с момента поступления жалобы/заявления осуществляет проверку обращения на предмет соответствия требованиям раздела 4 настоящего Положения. При несоответствии обращения требованиям раздела 4 настоящего Положения, заявителю направляется ответ с указанием оснований несоответствия посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. При устранении оснований несоответствия обращения требованиям установленным настоящим Положением, заявитель вправе повторно обратиться с обращением в Ассоциацию.

5.8. В случае соответствия жалобы/заявления требованиям настоящего Положения в течение 3-х (трех) рабочих дней с момента поступления обращения, назначается внеплановая проверка члена Ассоциации, в отношении которого подано обращение.

5.9. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Контрольным комитетом Ассоциации в порядке, установленном внутренними документами Ассоциации.

5.10. Контрольный комитет Ассоциации, принявший к рассмотрению жалобу/заявление, обязан:

- пригласить на заседание Контрольного комитета лиц, направивших жалобу, а так же членов Ассоциации, в отношении которых рассматриваются материалы проверок.

- рассмотреть жалобу/заявление по существу в установленные настоящим Положением сроки, объективно оценить изложенные факты, проверить их достоверность;

- в случае необходимости в целях уточнения сведений, содержащихся в жалобе/заявлении, направить заявителю запрос о предоставлении дополнительной информации или материалов;

- в случае необходимости на основании поступившей жалобы/заявления инициировать проведение внеплановой проверки члена Ассоциации в соответствии с

порядком проведения проверок, установленным Ассоциацией;

- принять мотивированное и основанное на законодательстве и иных нормативных правовых актах, Уставе Ассоциации, стандартах, требованиях, правилах и внутренних документах Ассоциации решение по жалобе/заявлению.

- направить по итогам рассмотрения обращения письменный ответ о результатах рассмотрения жалобы/заявления и принятое решение заявителю и члену Ассоциации, в отношении которого подано обращение.

5.11. Если внеплановая проверка члена Ассоциации, установила отсутствие нарушений в отношении члена Ассоциации, Ассоциация направляет заявителю ответ на жалобу/заявление об отсутствии нарушений в отношении члена Ассоциации по фактам, изложенным в обращении посредством почтового отправления по почтовому адресу указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты указанному в обращении, в срок не превышающий 30 (тридцать) календарных дней с момента поступления обращения в Ассоциацию.

5.12. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, Ассоциация направляет соответствующий ответ о результатах рассмотрения жалобы/заявления заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в срок не превышающий 30 (тридцать) календарных дней с момента поступления обращения в Ассоциацию. В порядке, установленном внутренними документами Ассоциации, Контрольный комитет передает в орган по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия жалобу или обращение, акт проверки и материалы проверки для принятия решения по результатам рассмотрения жалобы или обращения. Орган по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия осуществляет рассмотрение жалобы или обращения в порядке, установленном Положением об утверждении мер дисциплинарного воздействия, порядка и оснований их применений, порядка рассмотрения дел. Решение органа по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия о результатах рассмотрения жалобы в течение двух рабочих дней с даты его принятия направляется заявителю, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении

5.13. Жалобы/заявления, ответы и решения по обращениям, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в Ассоциации.

5.14. Рассмотрение жалобы/заявления прекращается, если в ходе проверки было установлено, что заявитель указал ложные фамилию, адрес и другие недостоверные сведения.

## **6. Основания оставления обращения без рассмотрения**

6.1. Жалобы/заявления, в которых отсутствуют фамилия (наименование организации - для заявителя-юридического лица), почтовый адрес и личная подпись заявителя или представителя заявителя считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.

6.2. В случае, если текст жалобы/заявления не поддается прочтению, обращение может быть оставлено без рассмотрения, о чем письменно сообщается заявителю не позднее 3-х (трех) рабочих дней со дня принятия решения об оставлении без рассмотрения, если фамилия (наименование) заявителя и его почтовый адрес поддаются прочтению.

6.3. Жалоба/заявление может быть оставлено без рассмотрения, если в нем содержится вопрос, на который заявителю давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом во вновь направленном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. При этом заявителю не позднее 3-х (трех) рабочих дней со дня принятия решения об оставлении жалобы или заявления без рассмотрения направляется письменное уведомление со ссылкой на данный ранее ответ.

6.4. Без рассмотрения могут быть оставлены жалобы/заявления заявителей,

содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации. При этом заявителю не позднее 3-х (трех) рабочих дней со дня принятия решения об оставлении обращения без рассмотрения направляется письменное уведомление.

6.5. Без рассмотрения могут быть оставлены жалобы/заявления заявителей, содержащие признаки рекламы, коммерческие предложения. При этом заявителю не направляются письменное уведомление.

6.6. Решение об оставлении жалобы/заявления без рассмотрения принимается Генеральным директором Ассоциации.

### **7. Решение по обращению**

7.1. Решение по жалобе/заявлению должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные федеральные законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Устав Ассоциации, стандарты, требования, правила и иные внутренние документы Ассоциации.

7.2. По итогам рассмотрения жалобы или заявления принимается одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;
- о полном или частичном отказе в удовлетворении обращения;
- о прекращении рассмотрения обращения в связи с его отзывом Заявителем.

7.3. По итогам рассмотрения жалобы или заявления Ассоциация вправе принять следующее решение в отношении члена Ассоциации:

- применить к члену Ассоциации меры дисциплинарного воздействия, установленные «Положением об утверждении применении мер дисциплинарного воздействия, порядка и оснований их применений, порядка рассмотрения дел» Ассоциации,
- отказать в применении к члену Ассоциации мер дисциплинарного воздействия, установленных «Положением об утверждении применении мер дисциплинарного воздействия, порядка и оснований их применений, порядка рассмотрения дел» Ассоциации,
- провести дополнительную проверку члена Ассоциации;
- прекратить рассмотрение обращения.

7.4. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы или заявления, направляется члену Ассоциации, в отношении которого подано обращение и лицу, их направившему в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

### **8. Неразглашение сведений в связи с рассмотрением обращений**

8.1. Вся информация, полученная работниками Ассоциации от лиц, чьи действия (бездействие) обжалуются, а также по запросу из органов государственной власти, органов местного самоуправления или иных организаций в ходе рассмотрения обращения, является служебной и признается информацией ограниченного доступа. Работники Ассоциации отвечают за неразглашение и нераспространение сведений, полученных в ходе работы по рассмотрению жалобы/заявления, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и внутренних документов Ассоциации.

### **9. Ответственность за нарушения настоящего Положения**

9.1. Нарушение установленного настоящим Положением порядка или сроков рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, несанкционированное разглашение сведений влекут ответственность виновных лиц Ассоциации в соответствии с законодательством Российской Федерации, стандартами и иными внутренними документами Ассоциации.

### **10. Заключительные положения**

10.1. Настоящее Положение утверждается Общим собранием членов Ассоциации и вступает в силу со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых

организаций в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, но не ранее 01.07.2017 г.

10.2. Настоящее Положение в соответствии с п. 14 ст. 55.5. Градостроительного кодекса РФ в срок не позднее чем через 3 (три) дня со дня его принятия подлежит размещению на официальном сайте Ассоциации в сети «Интернет» и направлению на электронном и бумажном носителях в орган надзора за саморегулируемыми организациями.

10.3. Решение о внесении изменений и дополнений в настоящее Положение принимается Общим собранием членов ассоциации в том же порядке, что и решение об утверждении настоящего Положения.

10.4. В случае внесения изменений в законодательство РФ и (или) при возникновении несоответствия ему требований настоящего Положения, применяются нормы действующего законодательства РФ.



Всего прошито, пронумеровано и скреплено печатью  
Ассоциации СРО «ОИОТК» 8

( Восемь ) листов

Председатель

Общего собрания членом Ассоциации СРО «ОИОТК»  
Малахова Г.А.

Секретарь

Общего собрания членом Ассоциации СРО «ОИОТК»  
Черных С.А.

