

УТВЕРЖДЕНО  
решением Общего собрания членов  
АСРО «РОАП «СОЮЗ»  
протокол № 24 от 15 марта 2017 года

**АССОЦИАЦИЯ  
САМОРЕГУЛИРУЕМАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«РЕГИОНАЛЬНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ АРХИТЕКТОРОВ И ПРОЕКТИРОВЩИКОВ  
«СОЮЗ»**

РЕГИОНАЛЬНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ  
**РОАП СОЮЗ**  
АРХИТЕКТОРОВ И ПРОЕКТИРОВЩИКОВ

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ  
(БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ,  
ПОСТУПИВШИХ В АССОЦИАЦИЮ**

ПА-24-2017-01

<i>Ассоциация Саморегулируемая организация «Региональное объединение архитекторов и проектировщиков «Союз»</i>		
<i>Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов и иных обращений, поступивших в Ассоциацию</i>	<i>ПА-24-2017-01</i>	<i>15.03.2017</i>

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В ПОЛОЖЕНИИ .....	3
3. ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБЕ, ОБРАЩЕНИЮ, СОДЕРЖАЩЕМУ СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ, ИНОМУ ОБРАЩЕНИЮ .....	4
4. ПОРЯДОК И СРОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ И ОБРАЩЕНИЯ, СОДЕРЖАЩЕГО СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ.....	5
5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ ОБ ОБЖАЛОВАНИИ АКТА ПРОВЕРКИ.....	6
6. РАССМОТРЕНИЕ ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПАЮЩИХ В АССОЦИАЦИЮ .....	7
7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	7

<i>Ассоциация Саморегулируемая организация «Региональное объединение архитекторов и проектировщиков «Союз»</i>		
<i>Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов и иных обращений, поступивших в Ассоциацию</i>	<i>ПА-24-2017-01</i>	<i>15.03.2017</i>

## 1. Область применения

1.1. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалоб и обращений, поступивших в Ассоциацию Саморегулируемую организацию «Региональное объединение архитекторов и проектировщиков «СОЮЗ», порядок, сроки и процедуру рассмотрения жалоб и обращений, порядок принятия решений по жалобам и обращениям, а также порядок обжалования решений по жалобам и обращениям.

1.2. Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Уставом Ассоциации.

## 2. Определение понятий, используемых в Положении

2.1 **Ассоциация** (Ассоциация Саморегулируемая организация «Региональное объединение архитекторов и проектировщиков «СОЮЗ», АСРО «РОАП «СОЮЗ») – некоммерческая организация, созданная в форме ассоциации и основанная на членстве индивидуальных предпринимателей и (или) юридических лиц, осуществляющих подготовку проектной документации объектов капитального строительства, по договорам о подготовке проектной документации объектов капитального строительства, заключенным с застройщиком, техническим заказчиком, лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения, либо со специализированной некоммерческой организацией, которая осуществляет деятельность, направленную на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах.

2.2. **Президент** – единоличный исполнительный орган Ассоциации.

2.3. **Совет** – постоянно действующий коллегиальный орган управления Ассоциации.

2.4. **Администрация** – административно-управленческий аппарат Ассоциации, состоящий из подразделений (отделов, служб), формируемый и возглавляемый Президентом.

2.5. **Член Ассоциации** - индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, принятый в Ассоциацию в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и внутренними документами Ассоциации, сведения о котором содержатся в реестре членов Ассоциации.

2.6. **Контрольная комиссия** – специализированный орган Ассоциации, осуществляющий контроль за деятельностью членов Ассоциации в порядке и рамках, установленных законодательством Российской Федерации и внутренними документами Ассоциации.

2.7. **Дисциплинарная комиссия** - специализированный орган Ассоциации по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия.

2.8. **Конкурентные способы заключения договоров** - способы определения поставщиков, подрядчиков, исполнителей (конкурс, аукцион, запрос котировок, запрос предложений) в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд, законодательством Российской Федерации о закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц, а также иные случаи заключения договоров по результатам торгов (конкурсов, аукционов), если в соответствии с законодательством Российской Федерации проведение торгов (конкурсов, аукционов) для заключения соответствующих договоров является обязательным.

2.9. **Договор подряда на подготовку проектной документации** – договор о подготовке проектной документации, заключенный членом Ассоциации с застройщиком, техническим заказчиком, лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения, региональным оператором.

<i>Ассоциация Саморегулируемая организация «Региональное объединение архитекторов и проектировщиков «Союз»</i>		
<i>Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов и иных обращений, поступивших в Ассоциацию</i>	<i>ПА-24-2017-01</i>	<i>15.03.2017</i>

2.10. **Жалоба** - письменное обращение физического или юридического лица в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных 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.

2.11. **Обращение, содержащее сведения о нарушении**, - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти или органов местного самоуправления в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных 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 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

2.12. **Иное обращение** - обращение, в том числе предложение, заявление, запрос, не содержащее сведений о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, и (или) о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации договорных обязательств.

2.13. **Заявитель** - физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу, обращение, содержащее сведения о нарушении, или иное обращение.

### **3. Требования к жалобе, обращению, содержащему сведения о нарушении, иному обращению**

3.1. В жалобе и обращении, содержащем сведения о нарушении, должны быть указаны следующие сведения:

3.1.1. наименование Ассоциации;

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 Ассоциацией ответа по жалобе или обращению, содержащему сведения о нарушении, путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

3.1.4. сведения о члене Ассоциации, 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 обязательных требований, допущенных членом Ассоциации, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора;

3.1.6. в отношении жалоб - 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. Иное обращение должно содержать сведения, указанные в пунктах 3.1.1 – 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

<i>Ассоциация Саморегулируемая организация «Региональное объединение архитекторов и проектировщиков «Союз»</i>		
<i>Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов и иных обращений, поступивших в Ассоциацию</i>	<i>ПА-24-2017-01</i>	<i>15.03.2017</i>

предпринимателя – заявителя, ИНН и (или) ОГРН юридического лица – заявителя.

3.3. К жалобе и обращению, содержащему сведения о нарушении, заявителем прилагаются документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений обязательных требований, подтверждающие неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора (при их наличии).

3.4. Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение могут быть поданы заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения, направлены 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, переданы в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью. Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение, направленные иными способами считаются не соответствующими требованиям к жалобе, обращению, содержащему сведения о нарушении, иному обращению и не подлежат рассмотрению Ассоциацией.

3.5. Не подлежат рассмотрению жалобы и обращения, не содержащие сведения, указанные в пункте 3.1. Положения.

#### **4. Порядок и срок рассмотрения жалобы и обращения, содержащего сведения о нарушении**

4.1. Жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, при поступлении в Ассоциацию передается Президенту Ассоциации.

4.2. Президент Ассоциации назначает работника, ответственного за проверку жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, на предмет соответствия требованиям главы 3 настоящего Положения.

4.2.1. При несоответствии жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения, заявителю направляется ответ с указанием оснований несоответствия посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или соответствующем обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или соответствующем обращении. При устранении оснований несоответствия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям к содержанию, указанным в статье 3 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой или обращением, содержащим сведения о нарушении, в Ассоциацию.

4.2.2. В случае соответствия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения, жалоба или обращение передается на рассмотрение Совета Ассоциации.

4.3. Совет Ассоциации по результатам рассмотрения жалобы или обращения принимает одно из следующих решений:

- 4.3.1. о проведении внеплановой проверки в отношении члена Ассоциации;
- 4.3.2. о передаче в Дисциплинарную комиссию для принятия решения о применении в отношении члена Ассоциации меры дисциплинарного воздействия;
- 4.3.3. о применении меры дисциплинарного воздействия в отношении члена Ассоциации;

4.3.4. о направлении разъяснения лицу, от которого поступила жалоба или обращение, об отсутствии в действиях (бездействии) члена Ассоциации нарушения.

4.4. В случае принятия решения о проведении внеплановой проверки в отношении члена Ассоциации, данная проверка осуществляется Контрольной комиссией, в порядке и сроки, установленные внутренними документами Ассоциации.

<i>Ассоциация Саморегулируемая организация «Региональное объединение архитекторов и проектировщиков «Союз»</i>		
<i>Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов и иных обращений, поступивших в Ассоциацию</i>	<i>ПА-24-2017-01</i>	<i>15.03.2017</i>

4.5. В ходе проведения внеплановой проверки Ассоциация вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, а также у заявителя. Ассоциация вправе в ходе проведения проверки запрашивать документы и информацию у третьих лиц, получать информацию из информационных систем (единой информационной системы, содержащей реестр контрактов, заключенных заказчиками, информационной базы Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии, информационной базы Федеральной налоговой службы и т.д.). Запрос информации у члена Ассоциации осуществляется в порядке, установленном внутренними документами Ассоциации. Запрос документов, информации и пояснений у заявителя осуществляется путем направления соответствующего запроса заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении.

4.6. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе или обращении, содержащее сведения о нарушении.

4.7. По результатам проведенной Ассоциацией внеплановой проверки на основании поступившей жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, составляется акт проверки и направляется члену Ассоциации в порядке, установленном внутренними документами Ассоциации.

4.8. Результаты внеплановой проверки члена Ассоциации рассматриваются на заседании Совета Ассоциации, который принимает одно из решений, указанных в пунктах 4.3.2 – 4.3.4 настоящего Положения.

4.9. Решение по жалобе или обращению и (или) ответ на обращение направляется лицу, направившему жалобу или обращение посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или соответствующем обращении либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или соответствующем обращении в срок не превышающий тридцать календарных дней с даты поступления в Ассоциацию жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.

4.10. При рассмотрении жалобы или обращения на действия члена Ассоциации на заседание соответствующего органа Ассоциации должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу, и член Ассоциации, на действия которого была направлена такая жалоба или обращение.

4.11. 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 Ассоциации.

## **5. Порядок рассмотрения заявления об обжаловании акта проверки**

5.1. В случае несогласия с актом проверки, проведенной в рамках рассмотрения жалобы или обращения, а также в случае, если акт проверки установил отсутствие части нарушений, указанных заявителем в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении, заявителем может быть подано заявление об обжаловании акта проверки (полностью или в части) в Совет Ассоциации в течение пятнадцати календарных дней с даты получения указанного акта заявителем.

5.2. Заявление об обжаловании акта проверки должно содержать информацию, указанную в пунктах 3.1.1 – 3.1.4, 3.1.7 настоящего Положения, а также реквизиты акта проверки (дата и номер) и доводы заявителя о несогласии с актом проверки (полностью или в части). В обоснование доводов, указанных в заявлении об обжаловании акта проверки, прилагаются документы или копии документов (при их наличии у заявителя).

<i>Ассоциация Саморегулируемая организация «Региональное объединение архитекторов и проектировщиков «Союз»</i>		
<i>Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов и иных обращений, поступивших в Ассоциацию</i>	<i>ПА-24-2017-01</i>	<i>15.03.2017</i>

5.3. Заявление об обжаловании акта проверки подается в порядке, установленном пунктом 3.4 настоящего Положения.

5.4. При рассмотрении заявления об обжаловании акта проверки, Ассоциация приглашает заявителя и члена Ассоциации, в отношении которого вынесен акт проверки, на заседание Совета Ассоциации. Уведомление о проведении заседания Совета Ассоциации направляется за пять календарных дней до даты заседания заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении об обжаловании, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении об обжаловании, либо телефонограммой по номеру телефона, указанному в заявлении об обжаловании, члену Ассоциации направляется почтовым отправлением или по электронной почте по адресам, указанным в реестре членов Ассоциации. Неявка на заседание Совета Ассоциации заявителя и (или) члена Ассоциации, своевременно и надлежащим образом уведомленных о времени и месте заседания, не является препятствием для рассмотрения заявления об обжаловании акта проверки.

5.5. Совет Ассоциации рассматривает заявление об обжаловании акта проверки в течение тридцати дней с даты его поступления в Ассоциацию и принимает одно из следующих решений:

5.5.1. об отмене акта проверки (полностью или в части) и направлении жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в Контрольную комиссию для повторного рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении;

5.5.2. об отказе в удовлетворении заявления об обжаловании акта проверки (полностью или в части).

5.6. Решение Совета Ассоциации, указанное в пункте 5.5 настоящего Положения, Ассоциация в течение трех рабочих дней с даты его принятия направляет члену Ассоциации почтовым отправлением по адресу, указанному в реестре членов Ассоциации и заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении об обжаловании акта проверки, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении об обжаловании акта проверки.

## **6. Рассмотрение иных обращений, поступающих в Ассоциацию**

6.1. Иные обращения, поступающие в Ассоциацию, передаются Президенту Ассоциации, который в день их поступления в Ассоциацию определяет орган (работника) Ассоциации, к компетенции которых относится вопрос, описанный в ином обращении и который будет его рассматривать.

6.2. Иные обращения, поступившие в Ассоциацию от органов государственной власти и органов местного самоуправления, рассматриваются в течение пятнадцати календарных дней с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. Иные обращения, поступившие от лиц, не указанных в пункте 6.2 настоящего Положения, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты их поступления в Ассоциацию.

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 заявителя о продлении срока рассмотрения иного обращения.

6.5. Уведомления о результатах рассмотрения иных обращений, поступивших в Ассоциацию, направляется в сроки, указанные в пунктах 6.2-6.4 настоящего Положения заявителю, по указанному им адресу.

## **7. Заключительные положения**

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с 01 июля 2017 года.

<i>Ассоциация Саморегулируемая организация «Региональное объединение архитекторов и проектировщиков «Союз»</i>		
<i>Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов и иных обращений, поступивших в Ассоциацию</i>	<i>ПА-24-2017-01</i>	<i>15.03.2017</i>

7.2. Настоящее Положение составлено в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу. Первый экземпляр находится в Ассоциации, второй экземпляр направляется в орган надзора за саморегулируемыми организациями.