



УТВЕРЖДЕНО:

Общим собранием членов СРО С
«Проектировщики Северного Кавказа»
Протокол от 25 февраля 2022 г.

Председатель Общего собрания
СРО Союз «Проектировщики
Северного Кавказа»
Калмыков В.И.

**СРО
СОЮЗ «ПРОЕКТИРОВЩИКИ СЕВЕРНОГО КАВКАЗА»**

**СРО Союз
«Проектировщики
Северного Кавказа»**

**ДОКУМЕНТЫ
саморегулируемой
организации**

**ДСО-С-ПСК-022.4
ПОЛОЖЕНИЯ**

**О правилах рассмотрения обращений и жалоб на
действия членов Саморегулируемой организации
Союза «Проектировщики Северного Кавказа»**

**ДСО-С-ПСК-022.4
ПОЛОЖЕНИЯ**

г. Ставрополь

СРО Союз «Проектировщики Северного Кавказа»	ПОЛОЖЕНИЯ Саморегулируемой организации Союза «Проектировщики Северного Кавказа» (редакция от 25 февраля 2022 г.)	ДСО-С-ПСК-022.4
--	---	------------------------

Протокол регистрации изменений

Редакция №	Дата принятия/ внесения изменения	Раздел содержания, в который внесено изменение, содержание изменения
2	25.04.2014 г.	В названии вместо НП «Проектировщики Ставрополя», изменено на Саморегулируемая организация Некоммерческое Партнерство «Проектировщики Северного Кавказа», либо СРО НП «Проектировщики Северного Кавказа», и далее по тексту везде.
3	20.05.2016 г.	В названии вместо СРО НП «Проектировщики Северного Кавказа», изменено на Саморегулируемая организация Союз «Проектировщики Северного Кавказа», либо СРО Союз «Проектировщики Северного Кавказа», либо СРО С «ПСК» и далее по тексту везде.
4	25.02.2022 г.	Принята новая редакция документа

СРО Союз «Проектировщики Северного Кавказа»	ПОЛОЖЕНИЯ Саморегулируемой организации Союза «Проектировщики Северного Кавказа» (редакция от 25 февраля 2022 г.)	ДСО-С-ПСК-022.4
--	---	------------------------

Содержание

1.	Общие положения	4
2.	Требования к содержанию жалобы на действия (бездействия) членов Союза и иным обращениям	5
3.	Порядок и сроки рассмотрения жалобы или иного обращения	7
4.	Обжалование действий (бездействий) и решений, принятых в ходе рассмотрения Союзом жалоб и иных обращений.	9
5.	Заключительные положения	10

<p style="text-align: center;">СРО Союз «Проектировщики Северного Кавказа»</p>	<p style="text-align: center;">ПОЛОЖЕНИЯ Саморегулируемой организации Союза «Проектировщики Северного Кавказа» (редакция от 25 февраля 2022 г.)</p>	<p style="text-align: center;">ДСО-С-ПСК-022.4</p>
--	---	---

1. Общие положения

1.1. Правила рассмотрения обращений и жалоб на действия членов СРО Союз «Проектировщики Северного Кавказа» (далее - Правила) разработаны в целях повышения качества работы с обращениями граждан и юридических лиц (далее - Заявители) и определяет сроки и последовательность действий СРО Союза «Проектировщики Северного Кавказа» (далее – Союз либо СРО) при их рассмотрении.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2004 № 191-ФЗ «О введении в действие Градостроительного кодекса Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», действующим законодательством Российской Федерации и Уставом Союза.

1.3. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалобы и иным обращениям, на действия (бездействие) членов Союза (соблюдения членами СРО требований, установленных законодательством РФ и иными нормативно-правовыми актами РФ), поступившим в Союз, порядок, сроки и процедуру их рассмотрения, порядок принятия по ним решений, а также порядок обжалования этих решений.

1.4. При исполнении функции по рассмотрению жалоб и обращений, Союз осуществляет взаимодействие с органами государственной власти и органами местного самоуправления Ставропольского края и другими регионами России (по месту расположения членов СРО), общественными организациями, субъектами хозяйственной деятельности различной организационно-правовой формы собственности.

СРО Союз «Проектировщики Северного Кавказа»	ПОЛОЖЕНИЯ Саморегулируемой организации Союза «Проектировщики Северного Кавказа» (редакция от 25 февраля 2022 г.)	ДСО-С-ПСК-022.4
--	---	------------------------

2. Требования к содержанию жалобы на действия (бездействия) членов Союза и иным обращениям.

2.1. Союзом рассматриваются жалобы и иные обращения, поступившие в письменной форме по адресу: 355012, Ставропольский край, город Ставрополь, улица Добролюбова, дом 26, офис № 76 -80; с использованием факсимильной связи по номеру: 8(8652) 26-06-35, в том числе направленные по электронной почте: contact@sro-ps.ru . В случае использования Союзом программного обеспечения, позволяющего в соответствии с законодательством Российской Федерации, принимать, передавать, электронные документы и устанавливать достоверность усиленных квалифицированных подписей, допускается передача жалобы или иного обращения в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью.

2.2. В жалобе или ином обращении, содержащей сведения о нарушениях, должны быть указаны следующие сведения:

2.2.1. Наименование саморегулируемой организации, в которую направлена данная жалоба или обращение, содержащая сведения о нарушениях;

2.2.2. Сведения о заявителе, позволяющие его идентифицировать:

- для физических лиц: фамилия, имя, отчество (при наличии);

- для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;

- для юридических лиц: полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН, фамилия, имя, отчество (при наличии) или фамилия и инициалы должностного или уполномоченного им лица, подписавшего жалобу (обращение), содержащую сведения о нарушениях;

2.2.3. Адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ, должен быть направлен в письменной форме.

2.2.4. Сведения о члене Союза, в отношении которого направлена жалоба или иное обращение, содержащие сведения о нарушениях:

- для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;

- для юридических лиц: полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН;

2.2.5. Описание сути жалобы или иного обращения, содержащие сведения о нарушениях, а также доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Союза нарушают или могут нарушить права заявителя;

2.2.6. Дата подачи жалобы или обращения, содержащей сведения о нарушениях, а также подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

2.3. В необходимых случаях к обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

2.4. В ходе рассмотрения Дисциплинарным комитетом и/или Советом Союза жалобы или иного обращения, исследованию подлежат только факты, указанные в такой жалобе или ином обращении.

2.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы и иные обращения, содержащие сведения о нарушении, иные обращения, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Союз, т.е. не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 2.2. настоящего Положения, а также не содержат адреса, по которому должен быть направлен ответ. В данном случае ответ на жалобу или иное обращение, содержащие сведения о нарушении, не дается.

<p style="text-align: center;">СРО Союз «Проектировщики Северного Кавказа»</p>	<p style="text-align: center;">ПОЛОЖЕНИЯ Саморегулируемой организации Союза «Проектировщики Северного Кавказа» (редакция от 25 февраля 2022 г.)</p>	<p style="text-align: center;">ДСО-С-ПСК-022.4</p>
--	---	---

2.6. Не подлежат рассмотрению жалобы и иные обращения, содержащие сведения о нарушении, в случае, если сведения о заявителе и (или) текст письменного обращения и (или) адрес, по которому должен быть направлен ответ, не поддается прочтению. В данном случае ответ на жалобу или иное обращение, содержащие сведения о нарушении, не дается.

2.7. Не подлежат рассмотрению жалобы и иные обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу. В данном случае Союз вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу или иное обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.8. Не подлежат рассмотрению жалобы и иные обращения, для которых предусмотрен иной порядок рассмотрения, установленный федеральным законодательством, а также в случаях, когда ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В данном случае Союз вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу или иное обращение, о том, что рассмотрение изложенных вопросов не входит в компетенцию Союза, либо выходит за ее пределы, и ответ по существу поставленных в нем вопросов не может быть дан, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.9. В случае, если в жалобе или ином обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, генеральный директор Союза вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, о данном решении необходимо уведомить заявителя, направившего жалобу или иное обращение.

СРО Союз «Проектировщики Северного Кавказа»	ПОЛОЖЕНИЯ Саморегулируемой организации Союза «Проектировщики Северного Кавказа» (редакция от 25 февраля 2022 г.)	ДСО-С-ПСК-022.4
--	---	------------------------

3. Порядок и сроки рассмотрения жалобы или иного обращения

3.1. Жалобы и иные обращения подлежат обязательной регистрации в день поступления в Союз.

3.2. Жалоба или иное обращение, содержащие сведения о нарушении, при поступлении в Союз передаются в Дисциплинарный комитет - специализированный орган Союза.

3.3. При рассмотрении жалобы или иного обращения на действия члена саморегулируемой организации на заседание органа СРО, рассматривающего поступившую жалобу или иное обращение, должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу или иное обращение, и член Союза, на действия которого была направлена такая жалоба или иное обращение.

3.4. При рассмотрении жалобы или иного обращения, заявитель вправе:

- принимать личное участие в заседании органа СРО, рассматривающего поступившую жалобу или иное обращение, при предоставлении документа, удостоверяющего личность или через своих уполномоченных представителей при предоставлении документа (документов), удостоверяющих их полномочия;

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

- получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе или ином обращении вопросов, уведомления об оставлении жалобы или обращения без рассмотрения;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы или иного обращения.

3.5. При рассмотрении жалобы или иного обращения, член Союза, в отношении которого поданы жалоба или иное обращение вправе:

- принимать участие в заседании органа СРО, рассматривающего поступившую жалобу или иное обращение, при предоставлении документа (документов), удостоверяющего его полномочия;

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

- представить письменный ответ по существу поставленных в жалобе или ином обращении вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы или иного обращения.

3.6. При рассмотрении жалоб и иных обращений на действия членов Союза могут использоваться информационные и коммуникационные технологии, позволяющие обеспечить возможность дистанционного участия в рассмотрении таких жалоб или иных обращений.

3.7. Жалобы и иные обращения на действия (бездействие) членов Союза, поступившие в СРО, подлежат рассмотрению Дисциплинарным комитетом и/или Советом Союза в течение тридцати календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок или иной порядок рассмотрения.

3.8. В исключительных случаях либо при направлении запросов в органы государственной власти и местного самоуправления, иным юридическим лицам срок рассмотрения жалобы или обращения заявителя может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения заявитель уведомляется письменно.

3.9. Дисциплинарный комитет и/или Совет Союза при рассмотрении жалобы или иного обращения руководствуется действующим законодательством РФ, а также внутренними документами Союза, и действует в пределах своей компетенции.

СРО Союз «Проектировщики Северного Кавказа»	ПОЛОЖЕНИЯ Саморегулируемой организации Союза «Проектировщики Северного Кавказа» (редакция от 25 февраля 2022 г.)	ДСО-С-ПСК-022.4
--	---	------------------------

3.10. По результатам рассмотрения жалоб или иных обращений, связанных с деятельностью членов Союза Дисциплинарный комитет информирует Совет Союза и принимает одно из следующих решений:

3.10.1. Решение о передаче материалов в Контрольный комитет Союза с целью принятия решения Контрольным комитетом о проведении внеплановой проверки деятельности члена Союза. Контрольный комитет проводит внеплановую проверку деятельности члена Союза по фактам, изложенным жалобе или ином обращении. По результатам рассмотрения материалов, Контрольный комитет готовит соответствующее решение, в соответствии с Положением «О контрольном комитете Саморегулируемой организации Союза «Проектировщики Северного Кавказа», который передается в Дисциплинарный комитет.

3.10.2. Решение о применении к члену Союза меры дисциплинарного воздействия в соответствии с Положением «О системе мер дисциплинарного воздействия по отношению к членам Саморегулируемой организации Союза «Проектировщики Северного Кавказа».

3.10.3. Решение о передаче материалов в Совет Союза, в том числе с рекомендацией об исключении члена Союза из членов СРО в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законодательством РФ и внутренними документами Союза.

3.11. В случае выявления Дисциплинарным комитетом, в результате рассмотрения жалобы или иного обращения на действия (бездействие) члена Союза, нарушения членом Союза обязательных требований законодательства РФ, нормативно-правовых актов РФ в области архитектурно-строительного проектирования, Стандартов на процессы выполнения работ по подготовке проектной документации, утвержденных Национальным объединением и внутренних документов Союза, Дисциплинарный комитет применяет в отношении такого члена меру дисциплинарного воздействия в соответствии с требованиями, установленными Положением «О дисциплинарном комитете Саморегулируемой организации Союза «Проектировщики Северного Кавказа».

3.12. В случае выявления нарушения членом Союза законодательства РФ, стандартов и внутренних документов СРО, регламентирующих деятельность Союза в порядке рассмотрения жалобы или иного обращения, материалы могут быть переданы для рассмотрения на заседание Совета Союза для принятия соответствующего решения.

3.13. В случае, если принятие решения Дисциплинарным комитетом и/или Советом Союза не требуется, ответ на жалобу или иное обращение готовит и направляет заявителю генеральный директор Союза, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному жалобе или иному обращению, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному жалобе или обращении.

3.14. В случае обнаружения при рассмотрении жалобы на действия члена Союза факта нарушения им требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта объекта капитального строительства, Союз обязан уведомить об этом федеральный орган или орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора.

СРО Союз «Проектировщики Северного Кавказа»	ПОЛОЖЕНИЯ Саморегулируемой организации Союза «Проектировщики Северного Кавказа» (редакция от 25 февраля 2022 г.)	ДСО-С-ПСК-022.4
--	---	------------------------

4. Обжалование действий (бездействий) и решений, принятых в ходе рассмотрения Союзом жалоб и иных обращений.

4.1. Член Союза, в отношении которого проводилась процедура исполнения функции рассмотрения жалоб и иных обращения, связанных с деятельностью члена СРО, имеет право на обжалование действий или бездействий Дисциплинарного комитета, Совета Союза и иных органов Союза.

4.2. Решения Дисциплинарного комитета, за исключением решения, о рекомендации об исключении лица из членов Союза, подлежащая рассмотрению Советом Союза, могут быть обжалованы членами СРО в Совет Союза в сроки, установленные СРО.

4.3. Решение Совета Союза об исключении лица из членов СРО может быть обжаловано лицом, исключенным из членов Союза, в суд в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

СРО Союз «Проектировщики Северного Кавказа»	ПОЛОЖЕНИЯ Саморегулируемой организации Союза «Проектировщики Северного Кавказа» (редакция от 25 февраля 2022 г.)	ДСО-С-ПСК-022.4
--	---	------------------------

5. Заключительные положения

5.1. Настоящее Положение, изменение в настоящее Положение, решение о признании его утратившим силу, вступают в силу не ранее, чем со дня внесения сведений о них в государственный реестр саморегулируемых организаций.

5.2. Настоящее Положение, изменения, внесенные в него, решение о признании настоящего Положения утратившим силу в срок не позднее чем через три рабочих дня со дня их принятия Общим собранием членов Союза подлежат размещению на официальном сайте Союза и направлению на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных СРО с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, в орган надзора за саморегулируемыми организациями.


5.3. Настоящее Положение не должно противоречить законам и иным нормативным актам Российской Федерации, а также Уставу Союза. В случае если законами и иными нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом Союза установлено иное, чем предусмотрено настоящим Положением, применению подлежат положения, установленные законами и иными нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом Союза.

5.4. Если в результате изменения законодательства отдельные пункты настоящего Положения вступают в противоречие с ним, то данные пункты утрачивают силу и до момента внесения изменений в настоящее Положение применяются нормы действующего законодательства Российской Федерации.

Прошито, пронумеровано
и скреплено печатью на 10

ДЕСЯТИ листах

Генеральный директор

 В.Ю. Ярмаркин

