

	АССОЦИАЦИЯ СРО ЯО «ГЛАВВЕРХНЕВОЛЖСКСТРОЙ»	Положение о рассмотрении жалоб и обращений	Редакция 2	Лист 1 из 6
--	--	---	------------	----------------

**Ассоциация саморегулируемая организация Ярославской области
«ГЛАВВЕРХНЕВОЛЖСКСТРОЙ»**

УТВЕРЖДЕНО

решением Общего собрания членов
Ассоциации саморегулируемой организации
Ярославской области
«ГЛАВВЕРХНЕВОЛЖСКСТРОЙ»,
протокол от «26» марта 2019 г. № 28



ПОЛОЖЕНИЕ

**О процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации
и иных обращений, поступивших в Ассоциацию
саморегулируемую организацию
Ярославской области
«ГЛАВВЕРХНЕВОЛЖСКСТРОЙ»**

г. Ярославль, 2019 г.

	АССОЦИАЦИЯ СРО ЯО «ГЛАВВЕРХНЕВОЛЖСКСТРОЙ»	Положение о рассмотрении жалоб и обращений	Редакция 2	Лист 2 из 6
--	--	---	------------	----------------

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2. ПРАВА ЛИЦА, НАПРАВИВШЕГО ОБРАЩЕНИЕ В АССОЦИАЦИЮ.....	3
3. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ.....	3
4. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ.....	4
5. ОБЯЗАТЕЛЬНОСТЬ ПРИНЯТИЯ ОБРАЩЕНИЯ К РАССМОТРЕНИЮ.....	4
6. РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ.....	4
7. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ.....	4
8. РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ.....	5
9. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.....	6
10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	6

	АССОЦИАЦИЯ СРО ЯО «ГЛАВВЕРХНЕВОЛЖСКСТРОЙ»	Положение о рассмотрении жалоб и обращений	Редакция 2	Лист 3 из 6
--	--	---	------------	----------------

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящее положение устанавливает порядок рассмотрения жалоб и обращений лиц на действия (бездействия) члена Ассоциации Саморегулируемой организации Ярославской области «Главверхневолжскстрой» (далее - Ассоциация) и определяет сроки и последовательность их рассмотрения.

1.2. Рассмотрение жалоб и обращений на члена Ассоциации осуществляется в соответствии «Градостроительным кодексом Российской Федерации», Федеральным законом от 01.12.2007 №315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Уставом и внутренними документами Ассоциации.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем положении:

1.3.1. лицо – физическое или юридическое лицо;

1.3.2. обращение – направленная лицом информация о действиях члена Ассоциации в письменной форме или электронном носителе;

1.3.3. жалоба-просьба лица о восстановлении его нарушенных прав в связи с действиями члена Ассоциации.

2. ПРАВА ЛИЦА, НАПРАВЛЕННОГО ОБРАЩЕНИЕ В АССОЦИАЦИЮ.

2.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права и законные интересы других лиц;

2.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

2.4. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ.

3.1. Лицо в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (юридическое лицо – реквизиты), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату;

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов лицо прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии;

3.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением. В обращении лицо в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (юридическое лицо – реквизиты), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Лицо вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме;

	АССОЦИАЦИЯ СРО ЯО «ГЛАВВЕРХНЕВОЛЖСКСТРОЙ»	Положение о рассмотрении жалоб и обращений	Редакция 2	Лист 4 из 6
--	--	---	------------	----------------

4. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ.

4.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Ассоциацию;

4.2. Запрещается направлять обращение на рассмотрение члену Ассоциации, действия которого обжалуются;

5. ОБЯЗАТЕЛЬНОСТЬ ПРИНЯТИЯ ОБРАЩЕНИЯ К РАССМОТРЕНИЮ.

5.1. Обращение, поступившее в Ассоциацию в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению;

5.2. В случае необходимости представители Ассоциации могут рассмотреть обращение с выездом на место.

6. РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ.

6.1. Ассоциация обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, с участием лица, направившего обращение, и члена Ассоциации действия которого обжалуются;

6.2. Ассоциация запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях;

6.3. Ассоциация дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ.

7.1. Письменные обращения на действия (бездействия) членов Ассоциации, поступившее в Ассоциацию в соответствии с его компетенцией, подлежит рассмотрению в течении тридцати календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

7.2. Ассоциация по результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействия) своих членов, а также обращения, не являющегося жалобой, но требующего в соответствии с внутренними документами Ассоциации рассмотрения, принимает соответствующее решение – о проведении внеплановой проверки члена Ассоциации или в случае, если принятия решения не требуется, ответ на обращение направляется лицу, направившему жалобу или иное обращение, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или ином обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или ином обращении.

7.3. В случае выявления в результате рассмотрения жалобы на действия (бездействие) члена Ассоциации или иного обращения нарушения членом Ассоциации обязательных требований саморегулируемая организация применяет в отношении такого члена меры дисциплинарного воздействия.

7.3.1. В отношении члена Ассоциации, допустившего нарушение требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденных соответствующим Национальным

	АССОЦИАЦИЯ СРО ЯО «ГЛАВВЕРХНЕВОЛЖСКСТРОЙ»	Положение о рассмотрении жалоб и обращений	Редакция 2	Лист 5 из 6
--	--	---	------------	----------------

объединением саморегулируемых организаций, стандартов саморегулируемой организации и внутренних документов саморегулируемой организации, саморегулируемой организацией могут применяться меры дисциплинарного воздействия, предусмотренные Федеральным законом "О саморегулируемых организациях".

7.3.2. Член Ассоциации, в отношении которого применена мера дисциплинарного воздействия в виде приостановления права выполнять строительство, реконструкцию, капитальный ремонт, снос объектов капитального строительства, имеет право продолжить соответственно выполнение строительство, реконструкцию, капитальный ремонт, снос объектов капитального строительства только в соответствии с договорами подряда на выполнение строительно-монтажных работ и на осуществление сноса, заключенными до принятия решения о применении указанной меры дисциплинарного воздействия.

7.3.3. Решение Ассоциации о применении меры дисциплинарного воздействия может быть обжаловано в арбитражном суде, а также третейском суде, сформированным соответствующим Национальным объединением саморегулируемых организаций, членом Ассоциации, в отношении которого принято это решение.

8. РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ.

8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовой адрес (для юридического лица-реквизиты), по которому должен быть направлен ответ, обращение не рассматривается

8.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения в отношении члена Ассоциации, обращение можно оставить без ответа и сообщить лицу о недопустимости злоупотребления правом

8.3. В случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается лицу, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес (для юридического лица-реквизиты) поддаются прочтению.

8.4. В случае, если в письменном обращении лица содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Ассоциация вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с лицом.

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

8.6. В случае обнаружения Ассоциацией факта нарушения членом Ассоциации технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объекта капитального строительства Ассоциация обязана уведомить об этом федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, 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.

	АССОЦИАЦИЯ СРО ЯО «ГЛАВВЕРХНЕВОЛЖСКСТРОЙ»	Положение о рассмотрении жалоб и обращений	Редакция 2	Лист 6 из 6
--	--	---	------------	----------------

9. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.

9.1. Ассоциация осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав лиц, от действий (бездействий) члена Ассоциации.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Если в результате изменения законодательства или нормативных актов Российской Федерации отдельные статьи настоящего Положения вступают в противоречие с ними, эти статьи считаются утратившими силу, и до момента внесения изменений в настоящее Положение, члены Ассоциации руководствуются законодательством и нормативными актами Российской Федерации.

10.2. Настоящая редакция Положения вступает в силу со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации.

10.3. С вступлением в действие настоящей редакции Положения, предыдущая редакция данного Положения прекращает свое действие.