**Утверждено**

решением Общего собрания членов

Союза «Первая Национальная Организация Строителей»

от 02.03.2017г. (Протокол № 17 от 02.03.2017г.)

**Положение**

**«О процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Союза «Первая Национальная Организация Строителей» и иных обращений, поступивших в Союз «Первая Национальная Организация Строителей»»**

**1. Область применения**

1.1 Положение «О процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Союза «Первая Национальная Организация Строителей» и иных обращений, поступивших в Союз «Первая Национальная Организация Строителей»» (далее – Положение) устанавливает требования к содержанию жалобы и обращения, порядок, сроки и процедуру рассмотрения поступающих в Союз «Первая Национальная Организация Строителей» (далее – Союз) жалоб и обращений в отношении членов Союза, порядок принятия решения по жалобе и обращению, а также порядок обжалования решения по жалобе и обращению.

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», действующим законодательством Российской Федерации и Уставом Союза.

**2. Определение используемых понятий**

В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

2.1 Жалоба - письменное обращение физического или юридического лица в саморегулируемую организацию о нарушении членом саморегулируемой организации установленных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом саморегулируемой организации договорных обязательств, содержащее доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена саморегулируемой организации нарушают или могут нарушить права заявителя или его законные интересы.

2.2 Обращение - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти или органов местного самоуправления в саморегулируемую организацию о нарушении членом саморегулируемой организации установленных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом саморегулируемой организации 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».

2.3 Заявитель - физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу или обращение.

**3. Требования к жалобе**

3.1. В жалобе должны быть указаны следующие сведения:

3.1.1. наименование Союза;

3.1.2. сведения о заявителе, позволяющие идентифицировать заявителя, направившего жалобу:

- 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 обращение;

3.1.3. почтовый адрес заявителя, адрес электронной почты заявителя, номера контактных телефонов.

3.1.4. сведения о члене Союза, в отношении которого направлена жалоба:

- 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 установленных требований, допущенных членом Союза, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Союза обязательств по договорам строительного подряда;

3.1.6. 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. К жалобе заявителем прилагаются документы (или их копии, заверенные заявителем), подтверждающие факты нарушений установленных требований, подтверждающие неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Союза обязательств по договорам строительного подряда (при их наличии).

3.3. Жалоба может быть подана заявителем непосредственно в Союз по месту его нахождения, направлена заявителем в Союз посредством почтового отправления, курьером, либо, передана в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью. Жалоба, направленная иными способами считается не соответствующей требованиям к жалобе и не подлежит рассмотрению Союзом.

3.4. Жалобы не подлежат рассмотрению если:

* указанный в жалобе нарушитель не является членом Союза;
* рассмотрение жалобы или указанных в ней нарушений не относится к компетенции Союза;
* текст жалобы не поддается прочтению;
* жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы совершения неправомерных действий;
* заявитель не является заинтересованным лицом, то есть действиями (бездействием) члена Союза не нарушены права и охраняемые законом интересы заявителя жалобы и не создана угроза их нарушения, либо у заявителя отсутствуют законные полномочия для подачи жалобы;
* в отношении указанного в жалобе члена Союза по тем же основаниям уже проводилась проверка и принято решение.

**4. Порядок и срок рассмотрения жалобы**

4.1 Жалобы на действия (бездействие) членов Союза рассматриваются на заседании специализированного органа Союза по рассмотрению дел о применении в отношении членов Союза мер дисциплинарного воздействия (далее - Дисциплинарный комитет).

4.2 Жалобы на членов Союза, поступившие в Союз, подлежат рассмотрению в течение тридцати календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок. Дисциплинарный комитет обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы.

4.3  Поступившие в Союз жалобы на действия (бездействие) членов Союза в тот же день направляются Исполнительным органом техническому секретарю Дисциплинарного комитета.

4.4 Председатель Дисциплинарного комитета в течение трех рабочих дней с даты поступления жалобы в Союз осуществляет проверку жалобы на предмет соответствия требованиям установленным в главе 3 настоящего Положения.

4.4.1 При несоответствии жалобы указанным требованиям, председатель Дисциплинарного комитета в обозначенный в пункте 4.4 срок, направляет заявителю уведомление об отказе в рассмотрении с указанием оснований отказа посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе. При устранении оснований отказа в рассмотрении жалобы, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой в Союз.

4.4.2 При соответствии жалобы указанным требованиям, председатель Дисциплинарного комитета в обозначенный в пункте 4.4 срок, назначает ее к рассмотрению Дисциплинарным комитетом, определяя место, дату и время проведения заседания Дисциплинарного комитета.

4.5 Председатель Дисциплинарного комитета в ходе подготовки заседания по рассмотрению жалобы вправе обратиться в специализированный орган Союза, осуществляющий контроль за деятельностью членов Союза (далее – Контрольный комитет), с поручением проведения внеплановой проверки в отношении члена Союза, на которого поступила жалоба, с целью установления наличия нарушений по фактам (доводам), изложенным в жалобе.

4.6 Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Контрольным комитетом Союза в порядке, установленном Положением «О контроле Союзом «Первая Национальная Организация Строителей» за деятельностью своих членов». Акт внеплановой проверки, проведенной Контрольным комитетом в отношении члена Союза, на которого поступила жалоба, передается в Дисциплинарный комитет и приобщается к материалам дела по рассмотрению жалобы.

4.7 При назначении жалобы к рассмотрению заявитель и член Союза, в отношении которого поступила жалоба, приглашаются на заседание Дисциплинарного комитета. Уведомление о проведении заседания Дисциплинарного комитета с указанием места, даты, время проведения заседания, вопроса повестки направляется (не менее чем за семь календарных дней до дня заседания Дисциплинарного комитета) заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе, члену Союза - почтовым отправлением по адресу местонахождения, указанному в реестре членов Союза. Ответственность за неполучение почтового отправления несет заявитель и (или) член Союза.

4.8 При неявке на заседание Дисциплинарного комитета заявителя, а равно члена Союза, в отношении которого подана жалоба, извещенных о времени и месте проведения заседания, Дисциплинарный комитет вправе рассмотреть жалобу в их отсутствие.

4.9 При рассмотрении жалобы Дисциплинарный комитет должен непосредственно исследовать имеющиеся доказательства по делу, заслушать объяснения лиц, участвующих в деле, а также огласить объяснения, показания, заключения, представленные в письменной форме.

4.10 Если иное не установлено настоящим Положением, заявитель и член Союза, в отношении которого подана жалоба, в ходе рассмотрения жалобы имеют право:

* знакомиться с материалами дела, делать выписки из них, снимать копии;
* представлять доказательства и знакомиться с доказательствами, полученными в ходе мероприятий по контролю;
* участвовать в исследовании доказательств;
* делать заявления, давать объяснения по существу рассматриваемых обстоятельств, приводить свои доводы по всем возникающим в ходе рассмотрения дела вопросам;
* с разрешения Председателя Дисциплинарного комитета задавать вопросы иным лицам, участвующим в деле. Вопросы, не относящиеся к существу рассматриваемого дела, могут быть сняты Председателя Дисциплинарного комитета;
* заявлять ходатайства о назначении экспертизы, вызове свидетелей;
* обжаловать решения Дисциплинарного комитета, в порядке установленном главой 5 настоящего Положения;
* пользоваться иными правами, предоставленными им действующим законодательством, Уставом Союза и настоящим Положением.

4.11 По решению Дисциплинарного комитета, выносимому по ходатайству заявителя, члена Союза, в отношении которого подана жалоба, либо по собственной инициативе Дисциплинарного комитета при необходимости представления дополнительных доказательств, вызова свидетелей, проведения экспертизы, совершения иных действий, необходимых для полного и всестороннего рассмотрения жалобы, рассмотрение жалобы может быть отложено, на срок не превышающий 10 календарных дней.

4.12 Решения Дисциплинарного комитета по результатам рассмотрения жалобы оформляются в форме протокола заседания. Решение Дисциплинарного комитета по результатам рассмотрения жалобы в течение двух рабочих дней с даты его принятия направляется заявителю, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе; члену Союза - почтовым отправлением или по электронной почте по адресам, указанным в реестре членов Союза.

4.13 В случае выявления в результате рассмотрения жалобы на действия (бездействие) члена Союза нарушения членом Союза установленных требований Дисциплинарный комитет применяет в отношении такого члена меры дисциплинарного воздействия в соответствии с Положение "О системе мер дисциплинарного воздействия, применяемых Союзом «Первая Национальная Организация Строителей» к своим членам".

4.14 В случае обнаружения при рассмотрении жалобы факта нарушения членом Союза требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта объекта капитального строительства Союз уведомляет об этом федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, в случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте объектов, указанных в [части 3 статьи 54](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51040/d6aa4f5374347120919d6d0ca106e089be185a9b/#dst394) 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 иных объектов капитального строительства.

4.15 Жалобы, уведомления и решения по жалобам, а также документы, подтверждающие их отправку, хранятся в деле Союза «Дисциплинарный комитет».

**5. Порядок рассмотрения заявления на обжалование решений Дисциплинарного комитета, принятых по результатам рассмотрения жалобы**

5.1.  В случае несогласия с решениями Дисциплинарного комитета, принятых по результатам рассмотрения жалобы, заявителем/членом Союза может быть подано заявление на обжалование результатов рассмотрения жалобы (полностью или в части) в Совет Союза в течение двадцати рабочих дней со дня принятия указанных решений.

5.2. Заявление на обжалование должно содержать следующую информацию:

1) наименование Союза;

2) сведения о заявителе:

- 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 заявление на обжалование;

3) почтовый адрес заявителя, адрес электронной почты заявителя, номера контактных телефонов;

4) сведения о члене Союза, в отношении которого была направлена жалоба:

- 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;

5) реквизиты протокола заседания Дисциплинарного комитета, на котором рассматривалась жалоба заявителя (дата и номер);

6) доводы заявителя о несогласии с результатами рассмотрения жалобы (полностью или в части);

7) подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

5.3. В обоснование доводов, указанных в заявлении на обжалование прилагаются документы или копии документов, заверенные заявителем (при их наличии у заявителя).

5.4. Заявление на обжалование подается в порядке, установленном п. 3.3 настоящего Положения.

5.5. При рассмотрении заявления на обжалование, Союз приглашает заявителя и члена Союза, в отношении которого была направлена жалоба, на заседание Совета Союза. Уведомление о проведении заседания Совета Союза направляется за семь календарных дней до даты заседания заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении на обжалование, члену Союза - почтовым отправлением по адресу, указанному в реестре членов Союза. Неявка на заседание Совета Союза заявителя и (или) члена Союза, своевременно и надлежащим образом уведомленных о времени и месте заседания, не является препятствием для рассмотрения заявления на обжалование.

5.6. Совет Союза рассматривает заявление на обжалование в течение тридцати дней с даты его поступления в Союз и принимает одно из следующих решений:

1) об отмене решений Дисциплинарного комитета, принятых по результатам рассмотрения жалобы (полностью или в части) и направлении жалобы в Дисциплинарный комитет для повторного рассмотрения жалобы;

2) об отказе в удовлетворении заявления на обжалование.

5.7. Решение Совета Союза, указанное в п. 5.6 настоящего Положения, Исполнительный орган Союза в течение трех рабочих дней с даты его принятия направляет члену Союза, в отношении которого была направлена жалоба, почтовым отправлением по адресу, указанному в реестре членов Союза и заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявление на обжалование.

**6. Рассмотрение иных документов, поступающих в Союз**

6.1. Иные документы, не являющиеся жалобами, поступившие в Союз, в течение трех рабочих дней передаются единоличному исполнительному органу Союза, который определяет орган (работника) Союза, к компетенции которых относится вопрос, описанный в поступившем документе и который будет рассматривать данный документ.

6.2. Письменные запросы органов государственной власти и органов местного самоуправления, не являющиеся жалобами, рассматриваются в течение пятнадцати календарных дней с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. Документы, не являющиеся жалобами, и поступившие от лиц, не указанных в п. 6.2 настоящего Положения, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты их поступления.

6.4. В исключительных случаях срок, указанный в п. 6.3 настоящего Положения может быть продлен, но не более чем на тридцать календарных дней с уведомлением обратившегося лица о продлении срока рассмотрения документа.

6.5. Уведомления о результатах рассмотрения документа, поступившего в Союз и не являющегося жалобой направляется в срок, указанный в пп. 6.2, 6.3, 6.4 настоящего Положения лицу, направившему соответствующий документ, по указанному им адресу.

**7. Заключительные положения**

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с 1 июля 2017 года при условии, что до указанной даты сведения о нем внесены в государственный реестр саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов капитального строительства.

7.2 Решением Общего собрания данное Положение может быть пересмотрено. В результате пересмотра настоящее Положение может быть признано утратившим силу или в него могут быть внесены изменения.

7.3. Если в результате изменения законодательства Российской Федерации отдельные нормы Положения вступают в противоречие с такими изменениями, эти нормы утрачивают силу, и до момента внесения изменений в Положение следует руководствоваться законодательством Российской Федерации в данной части.