

УТВЕРЖДЕНО
решением Общего собрания членов Союза
(Протокол от 12.04.18 г. № 04)

ПОЛОЖЕНИЕ
о процедуре рассмотрения жалоб
и иных обращений на действия (бездействие) членов
Саморегулируемой организации
Союза «Роснефть-Изыскания»

(Положение о процедуре рассмотрения жалоб и иных обращений
на действия (бездействие) членов)

(Редакция № 3)

Оглавление

1. Общие положения	3
2. Основные понятия.....	3
3. Компетенция Союза по рассмотрению обращений	3
4. Права заявителя и члена Союза при рассмотрении обращения	3
5. Требования к обращениям заявителей.....	4
6. Рассмотрение обращения	5
7. Заключительные положения	6

1. Общие положения

1.1. Положение о процедуре рассмотрения жалоб и иных обращений на действия (бездействие) членов Саморегулируемой организации Союза «Роснефть-Изыскания» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации, Уставом Саморегулируемой организации Союза «Роснефть-Изыскания» (далее – Союз) и иными внутренними документами Союза.

1.2. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения в Союзе жалоб на действия (бездействие) членов Союза и иных обращений физических и юридических лиц.

2. Основные понятия

2.1. Заявитель – физическое или юридическое лицо, а также члены Союза, направившие в Союз обращение.

2.2. Обращение – направленное в Союз письменное заявление или жалоба заявителя.

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

2.4. Заявление – письменное обращение заявителя по вопросу о нарушении членами Союза требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по инженерным изысканиям, утверждённых Национальным объединением изыскателей и проектировщиков, Устава Союза, стандартов и внутренних документов Союза, допущенном при осуществлении деятельности в области инженерных изысканий членами Союза, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя.

3. Компетенция Союза по рассмотрению обращений

3.1. В компетенцию Союза входит рассмотрение жалоб и заявлений в отношении нарушений, допущенных членами Союза, 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 Союза.

3.2. При рассмотрении жалоб (заявлений) исследованию подлежат только факты, указанные в обращении.

3.3. Жалобы (заявления), содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Союза, возвращаются заявителю не позднее чем в пятнадцатидневный срок со дня их регистрации.

3.4. В случае, если член Союза, на действия (бездействие) которого подано обращение, прекратил своё членство в Союзе до вынесения решения по обращению, Союз уведомляет заявителя об этом в письменной форме не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента прекращения членства.

4. Права заявителя и члена Союза при рассмотрении обращения

4.1. Заявитель вправе лично или через своих уполномоченных представителей подавать в Союз обращения.

4.2. При рассмотрении жалобы заявитель вправе:

– принимать личное участие в заседании Дисциплинарной комиссии Союза, 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 вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

4.3. При рассмотрении жалобы член Союза, в отношении которого подана жалоба вправе:

- принимать участие в заседании Дисциплинарной комиссии Союза при предоставлении документа (документов), удостоверяющего полномочия;
- 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.

4.4. Неявка на заседание Дисциплинарной комиссии Союза полномочного представителя члена Союза, в отношении которого подана жалоба, или лица подавшего жалобу, а также их представителей, не препятствует рассмотрению жалобы и вынесению по ней решения.

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

4.6. При рассмотрении заявления заявитель вправе:

- получать письменный ответ по существу поставленных в заявлении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения заявления.

4.7. При рассмотрении заявления член Союза, 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;
- знакомиться с материалами проверки.

5. Требования к обращениям заявителей

5.1. Рассмотрению в Союзе подлежат оригиналы письменных обращений заявителей.

5.2. Обращение должно содержать:

5.2.1. наименование Союза;

5.2.2. сведения о заявителе, позволяющие его идентифицировать:

- для физических лиц: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), телефон, почтовый адрес и (или) адрес электронной почты;
- для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП, телефон, почтовый адрес и(или) адрес электронной почты;
- для юридических лиц: полное или сокращённое наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или фамилия и инициалы уполномоченного лица, подписавшего обращение, телефон, почтовый адрес и (или) адрес электронной почты.

5.2.3. сведения о члене Союза, в отношении которого направлена жалоба (заявление):

- для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;
- для юридических лиц: полное или сокращённое наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН;

5.2.4. изложение существа жалобы (заявления), в том числе:

- описание нарушений, допущенных членом Союза;

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

5.2.5. подпись лица, от которого исходит жалоба (заявление), либо подпись уполномоченного представителя.

5.3. В случае подписи обращения представителем, к обращению должен быть приложен документ, подтверждающий полномочия представителя в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.4. Обращение должно быть подано в Союз непосредственно по месту его нахождения, либо направлено заявителем в адрес Союза посредством почтового отправления, либо передано курьером. Обращение, направленное иными способами рассмотрению в Союзе не подлежит.

6. Рассмотрение обращения

6.1. Для всех видов обращений устанавливаются единые предельные сроки их рассмотрения - тридцать календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

6.2. В случае, когда окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или праздничный день, днём окончания срока рассмотрения обращения считается последний рабочий день, предшествующий дню (дням) окончания срока рассмотрения обращения.

6.3. Обращение регистрируется в день его поступления в Союз в журнале входящей корреспонденции и не позднее дня, следующего за днём регистрации, передаётся в Дисциплинарную комиссию Союза.

6.4. Дисциплинарная комиссия Союза (Председатель Дисциплинарной комиссии Союза) при рассмотрении обращения обязаны:

- рассмотреть обращение по существу в установленные настоящим Положением сроки, объективно оценить изложенные факты, проверить их достоверность;
- в случае необходимости, в целях уточнения сведений, содержащихся в обращении, направить заявителю запрос о предоставлении дополнительной информации или материалов;
- принять мотивированное и обоснованное решение по обращению;
- по итогам рассмотрения обращения направить заявителю письменный ответ о результатах рассмотрения обращения в пределах срока, установленного в п. 6.1. настоящего Положения.

6.5. Дисциплинарная комиссия Союза, в течение трёх рабочих дней с момента получения жалобы (заявления) осуществляет проверку обращения на предмет соответствия требованиям раздела 5 настоящего Положения.

При несоответствии обращения требованиям раздела 5 настоящего Положения, Председатель Дисциплинарной комиссии оставляет обращение без рассмотрения, о чем сообщает заявителю.

При соответствии обращения требованиям раздела 5 настоящего Положения, Председатель Дисциплинарной комиссии:

- в отношении заявления - принимает решение о подготовке письменного ответа заявителю, либо о передаче заявления в Контрольную комиссию Союза для назначения внеплановой контрольной проверки члена Союза, в отношении которого поступило заявление;
- в отношении жалобы - назначает дату заседания Дисциплинарной комиссии Союза и приглашает на указанное заседание лицо, направившее такую жалобу, и члена Союза, на действия которого направлена такая жалоба. По результатам заседания Дисциплинарная комиссия Союза принимает решение о подготовке письменного ответа

заявителю, либо о передаче жалобы в Контрольную комиссию Союза для назначения внеплановой контрольной проверки члена Союза, в отношении которого она поступила.

6.6. Организация и проведение внеплановой контрольной проверки осуществляется Контрольной комиссией Союза в порядке, установленном внутренними документами Союза. По результатам проверки составляется акт, который передаётся в Дисциплинарную комиссию Союза для дальнейшего рассмотрения и принятия решения по обращению.

6.7. Если внеплановая контрольная проверка члена Союза установила отсутствие нарушений в его деятельности, Председатель Дисциплинарной комиссии Союза подготавливает и направляет заявителю ответ об отсутствии нарушений в деятельности члена Союза, в отношении которого было подано обращение.

6.8. При выявлении по результатам внеплановой контрольной проверки нарушений, допущенных членом Союза, Председатель Дисциплинарной комиссии Союза подготавливает и направляет заявителю ответ о наличии нарушений в деятельности члена Союза и информирует заявителя об инициировании дисциплинарного производства. Информация направляется заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении, либо на адрес электронной почты, если заявитель указал об этом в обращении (на заявленный адрес электронной почты отправляется электронный образ документа, вынесенного по результатам рассмотрения обращения).

6.9. Помимо заявителя, информация по результатам рассмотрения обращения направляется за подписью Председателя Дисциплинарной комиссии Союза в адрес члена Союза, в отношении которого поступило соответствующее обращение.

6.10. Союз в течение двух рабочих дней со дня принятия Дисциплинарной комиссией решения о применении мер дисциплинарного воздействия в отношении члена Союза, письменно направляет в форме документов на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов) подписанных в установленном порядке электронной подписью, копии такого решения члену Союза, а также лицу, направившему жалобу, по которой принято такое решение.

6.11. Обращения, ответы и решения по обращениям, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Союза.

6.12. Рассмотрение обращения прекращается, если в ходе проверки будет установлено, что заявитель указал о себе недостоверные сведения.

7. Заключительные положения

7.1. Утверждение настоящего Положения относится к исключительной компетенции Общего собрания членов Союза.

7.2. В решении вопросов, не нашедших своё отражение в настоящем Положении, члены Союза, его органы управления и работники руководствуются Уставом Союза и действующим законодательством Российской Федерации.

7.3. Настоящее Положение вступает в силу с момента внесения сведений о нём в Государственный реестр саморегулируемых организаций. С момента вступления в силу настоящего Положения все его предыдущие редакции утрачивают силу.