|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | УТВЕРЖДЕНО  Решением Общего собрания членов  НП СРО «Нефтегазпроект-Альянс»  от 13.04.2017, протокол № 21,  Приложение 10  Председатель  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_И.А. Заикин |
|  |  |
|  |  |

**Положение**

**о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов**

**НП СРО «Нефтегазпроект-Альянс» и иных обращений, поступивших в**

**НП СРО «Нефтегазпроект-Альянс»**

Москва

2017

1. **Общие положения**
   1. Настоящее Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов НП СРО «Нефтегазпроект-Альянс» и иных обращений, поступивших в НП СРО «Нефтегазпроект-Альянс» (далее - Положение) устанавливает порядок, сроки и процедуру рассмотрения жалоб на действия и бездействие членов НП СРО «Нефтегазпроект-Альянс», а также порядок, сроки и процедуру рассмотрения иных обращений, поступающих в НП СРО «Нефтегазпроект-Альянс».
   2. Положение является внутренним документом Некоммерческого партнерства саморегулируемой организации «Объединение проектировщиков объектов топливно-энергетического комплекса «Нефтегазпроект-Альянс» (далее - Партнерство).
   3. Правила, установленные Положением, обязательны для членов Партнерства, Партнерства и иных лиц в соответствии с пунктом 1.1 статьи 8 и статьей 181.1 Гражданского кодекса Российской Федерации, частью 4 статьи 4, частью 10 статьи 55.5 Градостроительного кодекса Российской Федерации.
   4. Целью регулирования, установленного Положением, является выявление и предупреждение нарушения членами Партнерства требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, о техническом регулировании, требований, установленных в стандартах на процессы выполнения работ национальным объединением саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, выполняющих инженерные изыскания, и саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих подготовку проектной документации, требований внутренних документов и стандартов Партнерства (далее – обязательные требования), выявление и предупреждение нарушения членом Партнерства условий заключаемых с использованием конкурентных способов договоров на подготовку проектной документации (далее – условий договоров), а также защита законных интересов потребителей результатов выполненных членами Партнерства работ и обеспечение надлежащего выполнения Партнерством функций, предусмотренных законодательством Российской Федерации о саморегулируемых организациях.
2. **Жалоба и иное обращение**
   1. Под жалобой понимается письменное обращение заинтересованного лица (далее - заявителя) в Партнерство, содержащее сведения о нарушении членом Партнерства обязательных требований и условий договоров.
   2. Под иным обращением понимается письменное сообщение, не содержащее сведений о нарушении членом Партнерства обязательных требований и условий договоров, если в таком сообщении содержится требование о его рассмотрении в соответствии с Положением.
   3. Жалоба и иное обращение должны содержать:
      * + наименование Партнерства;
        + наименование заявителя – юридического лица и его ИНН;
        + фамилия, имя и отчество (при наличии) физического лица (индивидуального предпринимателя) – заявителя, его ОГРНИП (при наличии);
        + почтовый адрес для направления ответа на жалобу и иное письменное обращение, адрес электронной почты заявителя (при наличии);
        + суть обращения;
        + сведения о лице, подписавшем жалобу и иное письменное обращение от имени заявителя, в том числе сведения о документах, на основании которых действует представитель заявителя;
        + подпись заявителя или его представителя;
        + перечень документов, приложенных к жалобе и иному обращению;
        + иные сведения, предусмотренные Положением или сообщаемые на усмотрение заявителя.
   4. Жалоба должна содержать (помимо сведений, указанных в п. 2.3 Положения):
      * + наименование и ИНН члена Партнерства, допустившего, по мнению заявителя, нарушение обязательных требований или условий договоров;
        + описания нарушения обязательных требований или условий договоров, совершенного, по мнению заявителя, членом Партнерства;
        + иные сведения, предусмотренные Положением или сообщаемые на усмотрение заявителя.
   5. Жалоба может содержать просьбу рассмотрения в отсутствие заявителя.
   6. Партнерство рассматривает жалобы и иные обращения, поступившие в Партнерство в письменной форме. Жалобы и иные обращения, поступившие в Партнерство в форме электронного документа, рассматриваются, если они подписаны усиленной квалифицированной электронной подписью.
   7. К жалобе должны быть приложены документы (их надлежащим образом заверенные копии), свидетельствующие о нарушениях, послуживших основанием для направления жалобы.
   8. Жалоба и иное обращение могут быть отозваны заявителем до принятия решения по такой жалобе и иному обращению посредством направления письменного заявления об отзыве.
   9. Сообщения, не содержащие сведений, позволяющих идентифицировать заявителя (анонимные сообщения), а также не содержащие иных обязательных в соответствии с Положением сведений, не рассматриваются Партнерством, о чем принимается решение в порядке, установленном главой 4 Положения для рассмотрения иных обращений. Решение о невозможности рассмотрения жалобы и иного обращения по указанным основаниям принимается в течение трех дней со дня поступления жалобы и иного обращения. Решение о невозможности рассмотрения направляется или вручается заявителю, если это представляется возможным.
3. **Рассмотрение жалобы** 
   1. Жалобы подлежат рассмотрению Партнерством в порядке, установленном Положением, в течение тридцати дней со дня их поступления в Партнерство, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.
   2. Рассмотрение жалобы происходит посредством принятия по жалобе решения специализированным органом Партнерства по рассмотрению дел о применении в отношении членов Партнерства мер дисциплинарного воздействия (далее – уполномоченный специализированный орган Партнерства).
   3. В ходе рассмотрения жалобы выяснению подлежат:
      * + наличие факта нарушения членом Партнерства обязательных требований и условий договоров;
        + обстоятельства, при которых членом Партнерства совершено нарушение обязательных требований и условий договоров;
        + наличие общественно опасных последствий нарушения обязательных требований и условий договоров или вероятность наступления таких последствий;
        + иные обстоятельства, имеющие значение для правильного рассмотрения жалобы, причины и условия совершения нарушения обязательных требований и условий договоров.
   4. Подлежащие в соответствии с Положением выяснению факты и обстоятельства устанавливаются в ходе рассмотрения жалобы на основании результатов внеплановой проверки, проведенной в соответствии с правилами соответствующих внутренних документов Партнерства.
   5. Решение уполномоченного специализированного органа Партнерства по жалобе принимается на заседании такого органа. На заседание приглашается член Партнерства, в отношении которого направлена жалоба, и заявитель (их представители). Член Партнерства и заявитель извещаются о времени проведения заседания не позднее, чем за семь дней до его проведения. По ходатайству заявителя извещение о проведении заседание направляется по электронной почте, факсимильным сообщением или по телефону.
   6. Перед началом заседания руководитель уполномоченного специализированного органа проверяет явку и устанавливает личность явившихся лиц, а также проверяет их полномочия на основании представляемых явившимися лицами документов. Состав таких документов и требования к ним определяются гражданским законодательством Российской Федерации.
   7. Член Партнерства и заявитель, присутствующие на заседании уполномоченного специализированного органа Партнерства, вправе в ходе заседания приводить доводы, заявлять ходатайства, предъявлять и передавать документы. Лица, присутствующие на заседании, обязаны добросовестно реализовывать свои права. Злоупотребление правом, в том числе создание помех для рассмотрения жалобы, не допускается.
   8. При необходимости, в том числе при заявлении ходатайств и приведении доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения жалобы и требующих дополнительного исследования, может быть проведено несколько заседаний в пределах установленных Положением сроков.
   9. При рассмотрении жалобы уполномоченным специализированным органом Партнерства принимаются во внимание и оцениваются факты и обстоятельства, изложенные в жалобе и прилагаемых документах, а также доводы члена Партнерства и заявителя, приведенные в ходе заседания уполномоченного специализированного органа Партнерства.
   10. Если в результате проведенной внеплановой проверки установлен факт нарушения членом Партнерства обязательных требований, в отношении такого члена в том же заседании решением уполномоченного специализированного органа применяется мера дисциплинарного воздействия в порядке и на основаниях, предусмотренных внутренними документами Партнерства.
   11. Если в ходе внеплановой проверки, назначенной вследствие поступления жалобы, не выявлены нарушения обязательных требований, по жалобе принимается решение об отсутствии оснований для применения мер дисциплинарного воздействия с указанием оснований и мотивов такого решения.
   12. Решение по жалобе должно содержать:
       * + дату проведения заседания;
         + наименование члена Партнерства, в отношении которого направлена жалоба, его ИНН (при наличии), фамилия, имя и отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя, в отношении которого направлена жалоба, его ИНН;
         + наименование заявителя – юридического лица и его ИНН,
         + фамилия, имя и отчество (при наличии) физического лица (индивидуального предпринимателя) – заявителя, его ОГРНИП (при наличии);
         + указание на результат проведенной по жалобе внеплановой проверки, в том числе сведения о наличии или отсутствия нарушений обязательных требований и условий договоров;
         + описание нарушений обязательных требований и условий договоров с указанием норм, которые нарушены, или указание на отсутствие нарушений;
         + применяемая мера дисциплинарного воздействия, если такая мера применяется, срок устранения нарушения, если такой срок устанавливается, иные сведения о мерах дисциплинарного воздействия в соответствии с требованиями внутренних документов Партнерства;
         + подпись руководителя уполномоченного специализированного органа;
         + иные сведения, в том числе сведения, предусмотренные ст. 181.2 Гражданского кодекса Российской Федерации.
   13. Решение по жалобе оформляется в виде протокола в течение трех дней со дня проведения заседания, на котором жалоба была рассмотрена.
   14. Решение по жалобе хранится в делах Партнерства. Заверенные председателем уполномоченного специализированного органа Партнерства копии решения направляются или вручаются заявителю и члену Партнерства (их представителям) в течение пяти дней со дня принятия такого решения.
4. **Рассмотрение иных обращений**
   1. Обращения, не содержащее сведений о нарушении членом Партнерства обязательных требований и условий договоров, если в таком сообщении содержится требование о его рассмотрении в соответствии с Положением (иные обращения), рассматриваются исполнительным органом Партнерства.
   2. Иные обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их поступления в Партнерство, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.
   3. По иным обращениям готовится мотивированный ответ в письменной форме, который направляется или вручается заявителю.
5. **Заключительные положения**
   1. Положение вступает в силу с 01 июля 2017 года.
   2. В случае изменения наименования и организационно-правовой формы Партнерства Положение сохраняет свою силу и применяется в полном объеме.
   3. Установленные Положением правила применяются, поскольку законом и иными нормативными правовыми актами не предусмотрено иное.