|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | УТВЕРЖДЕНОРешением Общего собрания членов Ассоциации СРО «Нефтегазпроект-Альянс»от 13.04.2017, протокол № 21,в ред. решения общего собрания членов от 21.03.2019, протокол № 28Председатель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_И.А. Заикин |
|  |  |
|  |  |

**Положение**

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

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

**Ассоциацию СРО «Нефтегазпроект-Альянс»**

Москва

2019

1. **Общие положения**
	1. Настоящее Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации СРО «Нефтегазпроект-Альянс» и иных обращений, поступивших в Ассоциацию СРО «Нефтегазпроект-Альянс» (далее - Положение) устанавливает порядок, сроки и процедуру рассмотрения жалоб на действия и бездействие членов Ассоциации СРО «Нефтегазпроект-Альянс», а также порядок, сроки и процедуру рассмотрения иных обращений, поступающих в Ассоциацию СРО «Нефтегазпроект-Альянс».
	2. Положение является внутренним документом Ассоциации саморегулируемой организации «Объединение проектировщиков объектов топливно-энергетического комплекса «Нефтегазпроект-Альянс» (далее - Ассоциация).
	3. Правила, установленные Положением, обязательны для членов Ассоциации, Ассоциации 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 Ассоциации 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 Ассоциации (далее – обязательные требования), выявление и предупреждение нарушения членом Ассоциации условий заключаемых с использованием конкурентных способов договоров на подготовку проектной документации (далее – условий договоров), а также защита законных интересов потребителей результатов выполненных членами Ассоциации работ и обеспечение надлежащего выполнения Ассоциацией функций, предусмотренных законодательством Российской Федерации о саморегулируемых организациях.
2. **Жалоба и иное обращение**
	1. Под жалобой понимается письменное обращение заинтересованного лица (далее - заявителя) в Ассоциацию, содержащее сведения о нарушении членом Ассоциации обязательных требований и условий договоров.
	2. Под иным обращением понимается письменное сообщение, не содержащее сведений о нарушении членом Ассоциации 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 Ассоциации;
			+ 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 Ассоциации, допустившего, по мнению заявителя, нарушение обязательных требований или условий договоров;
			+ описания нарушения обязательных требований или условий договоров, совершенного, по мнению заявителя, членом Ассоциации;
			+ иные сведения, предусмотренные Положением или сообщаемые на усмотрение заявителя.
	5. Жалоба может содержать просьбу рассмотрения в отсутствие заявителя.
	6. Ассоциация рассматривает жалобы и иные обращения, поступившие в Ассоциацию в письменной форме. Жалобы и иные обращения, поступившие в Ассоциацию 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 Ассоциацией, 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 Ассоциацией в порядке, установленном Положением, в течение тридцати дней со дня их поступления в Ассоциацию, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.
	2. Рассмотрение жалобы происходит посредством принятия по жалобе решения специализированным органом Ассоциации по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия (далее – уполномоченный специализированный орган Ассоциации).
	3. В ходе рассмотрения жалобы выяснению подлежат:
		* + наличие факта нарушения членом Ассоциации обязательных требований и условий договоров;
			+ обстоятельства, при которых членом Ассоциации 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 Ассоциации.
	5. Решение уполномоченного специализированного органа Ассоциации по жалобе принимается на заседании такого органа. На заседание приглашается член Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба, и заявитель (их представители). Член Ассоциации 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 Ассоциации и заявитель, присутствующие на заседании уполномоченного специализированного органа Ассоциации, 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 Ассоциации принимаются во внимание и оцениваются факты и обстоятельства, изложенные в жалобе и прилагаемых документах, а также доводы члена Ассоциации и заявителя, приведенные в ходе заседания уполномоченного специализированного органа Ассоциации.
	10. Если в результате проведенной внеплановой проверки установлен факт нарушения членом Ассоциации 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 Ассоциации.
	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 Ассоциации, 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 Ассоциации;
			+ 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 Ассоциации. Заверенные председателем уполномоченного специализированного органа Ассоциации копии решения направляются или вручаются заявителю и члену Ассоциации (их представителям) в сроки, установленные Положением.
	15. Ассоциация в течение двух рабочих дней со дня принятия уполномоченным специализированным органом решения о применении мер дисциплинарного воздействия в отношении члена Ассоциации направляет в форме документов на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных электронной подписью, вид которой определяется Ассоциацией в порядке, установленном Правительством Российской Федерации и Ассоциации, копии такого решения члену Ассоциации, а также лицу, направившему жалобу, по которой принято такое решение.
	16. При направлении копии решения члену Ассоциации, а также лицу, направившему жалобу, по которой принято решение, с использованием информационной системы Ассоциации идентификация и авторизация в такой системе осуществляется с использованием простой электронной подписи уполномоченного лица Ассоциации, полученной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации в сфере использования электронных подписей. При этом лицо, использующее ключ простой электронной подписи, обязано соблюдать его конфиденциальность.
	17. При направлении копии решения члену Ассоциации, а также лицу, направившему жалобу, по которой принято решение, с использованием информационной системы Ассоциации наряду с простой электронной подписью допускается применение усиленной квалифицированной электронной подписи.
	18. При направлении копии решения члену Ассоциации, а также лицу, направившему жалобу, по которой принято решение, в электронной форме без использования информационной системы Ассоциации (в том числе на материальном носителе либо посредством электронной почты) такая копия подписывается усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Ассоциации.
4. **Рассмотрение иных обращений**
	1. Обращения, не содержащее сведений о нарушении членом Ассоциации обязательных требований и условий договоров, если в таком сообщении содержится требование о его рассмотрении в соответствии с Положением (иные обращения), рассматриваются исполнительным органом Ассоциации.
	2. Иные обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их поступления в Ассоциацию, 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, изменения, внесенные в Положение, решения о признании Положения утратившими силу вступают в силу не ранее чем со дня внесения сведений о них в государственный реестр саморегулируемых организаций в соответствии с частью 5 статьи 55.18 настоящего Градостроительного кодекса Российской Федерации.
	2. В случае изменения наименования и организационно-правовой формы Ассоциации Положение сохраняет свою силу и применяется в полном объеме.
	3. Установленные Положением правила применяются, поскольку законом и иными нормативными правовыми актами не предусмотрено иное.