

УТВЕРЖДЕНО

Решением Общего собрания
членов Ассоциации организаций,
выполняющих инженерные
изыскания «ИНЖГЕОСТРОЙ»
Протокол № 15 от «31» мая 2022 года

ПОЛОЖЕНИЕ

**О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА
ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ
ОРГАНИЗАЦИЙ, ВЫПОЛНЯЮЩИХ ИНЖЕНЕРНЫЕ ИЗЫСКАНИЯ
«ИНЖГЕОСТРОЙ»,
И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В АССОЦИАЦИЮ
ОРГАНИЗАЦИЙ, ВЫПОЛНЯЮЩИХ ИНЖЕНЕРНЫЕ ИЗЫСКАНИЯ
«ИНЖГЕОСТРОЙ»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации организаций, выполняющих инженерные изыскания «ИНЖГЕОСТРОЙ», (далее - Ассоциация) и иных обращений, поступивших в Ассоциацию разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации, Уставом и внутренними документами Ассоциации.

1.2. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения Ассоциации жалоб и иных обращений физических и юридических лиц.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. Заявитель - физическое или юридическое лицо, в том числе должностные лица органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля в соответствии с пунктом 14 статьи 9 и пунктом 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», а также члены Ассоциации, направившие в Ассоциацию обращение.

2.2. Обращение - направленное в Ассоциацию письменное заявление или жалоба заявителя.

2.3. Жалоба - письменное обращение заявителя по вопросу о восстановлении его нарушенных прав и законных интересов при осуществлении членами Ассоциации деятельности в области выполнения работ по инженерным изысканиям.

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

3. КОМПЕТЕНЦИЯ АССОЦИАЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. В компетенцию Ассоциации входит рассмотрение жалоб и заявлений в отношении нарушений, допускаемых членами Ассоциации, в том числе их работниками, в процессе осуществления деятельности в области выполнения работ по инженерным изысканиям, если контроль за осуществлением такой деятельности входит в компетенцию Ассоциации.

3.2. При рассмотрении жалоб/заявлений исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе/заявлении.

3.3. Жалобы/заявления, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации, не позднее чем в пятнадцатидневный срок со дня регистрации возвращаются заявителю.

3.4. В случае, если член Ассоциации, на действия (бездействие) которого поданы жалоба/заявление прекратил свое членство в Ассоциации до вынесения решения по жалобе/заявлению, Ассоциация в письменной форме, не позднее 3-х рабочих дней, сообщает заявителю о прекращении членства в Ассоциации.

3.5. Права заявителя и члена Ассоциации, в отношении которого подано жалоба/заявление при рассмотрении обращения:

3.5.1. Заявитель вправе лично или через своих уполномоченных представителей подавать в Ассоциацию жалобы/заявления.

3.5.2. При рассмотрении жалобы заявитель вправе:

а) принимать личное участие в заседании Дисциплинарной комиссии, при предоставлении документа, удостоверяющего личность или через своих уполномоченных представителей при предоставлении документа (документов), удостоверяющих их полномочия;

б) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

в) получать письменный ответ по результатам рассмотрения жалобы;

г) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

3.5.3 При рассмотрении жалобы член Ассоциации, в отношении которого подана жалоба вправе:

а) принимать участие в заседании Дисциплинарной комиссии при предоставлении документа (документов), удостоверяющего его полномочия;

б) представлять документы и материалы либо обращаться с ходатайством об их истребовании;

в) представить письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

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

3.5.5. Заявитель, член Ассоциации, в отношении которого подана жалоба, а также их представители, вправе знакомиться с материалами дела по рассмотрению жалобы, давать объяснения, заявлять ходатайства, представлять доказательства.

3.5.6. При рассмотрении заявления заявитель вправе:

а) получать письменный ответ по результатам рассмотрения заявления;

б) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения заявления.

3.5.7. При рассмотрении заявления член Ассоциации, в отношении которого подано заявление вправе:

а) представлять документы и материалы либо обращаться с ходатайством об их истребовании;

б) представить письменный ответ по существу поставленных в заявлении вопросов.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЯМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

4.1. Ассоциацией рассматриваются жалобы/заявления, поступившие в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью.

4.2. Письменные жалобы/заявления, в том числе в форме электронного документа в обязательном порядке должны содержать:

4.2.1. наименование Ассоциации, в которую они направляются;

4.2.2. сведения о заявителе, позволяющие идентифицировать заявителя, направившего обращение:

а) для физических лиц: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), телефон, почтовый адрес и адрес электронной почты (если заявитель выражает намерение получить ответ на жалобу/заявление по электронной почте);

б) для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП, телефон, почтовый адрес и адрес электронной почты (если заявитель выражает намерение получить ответ на жалобу/заявление по электронной почте).

почте);

в) 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, телефон, почтовый адрес и адрес электронной почты (если заявитель выражает намерение получить ответ на жалобу/заявление по электронной почте).

4.2.3. сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба/заявление:

а) для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;

б) для юридических лиц: полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН;

4.2.4. изложение существа жалобы /заявления, в том числе:

а) описание нарушений обязательных требований, допущенных членом Ассоциации, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации договорных обязательств, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по инженерным изысканиям, утвержденных соответствующим Национальным объединением, иные нарушения;

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

4.2.5. Личную подпись заявителя - физического лица или лица, осуществляющего функции единоличного исполнительного органа заявителя - организации. В случае подачи обращения через уполномоченного представителя к жалобе/заявлению должен быть приложен документ, подтверждающий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочия представителя заявителя.

4.3. Заявитель представляет доказательства, обосновывающие содержащиеся в нем требования. Если представленных доказательств недостаточно, Ассоциация, предлагает заявителю представить дополнительные сведения либо собирает их по собственной инициативе, когда заявитель ссылается на отсутствие условий, необходимых для сбора дополнительной информации. Общеизвестные обстоятельства и факты, в том числе, установленные вступившим в законную силу решением суда, не подлежат доказыванию.

4.4. Жалоба/заявление может быть подана заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения, направлена заявителем в Ассоциацию посредством почтового отправления, курьером, допускается передача обращения в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью. Обращение, направленное иными способами, считаются не соответствующими требованиям к жалобе/обращению и не подлежат рассмотрению Ассоциацией.

4.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы/заявления, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Ассоциацию с обращением, и не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 4.2.2. настоящего Положения, имеющие признаки рекламы (рассылка обращений об акциях, скидках и других подобных мероприятиях), коммерческие предложения и т.д.

5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

5.1. Жалобы/заявления, поступившие в Ассоциацию, подлежат обязательному

рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.2. Жалобы/заявления подлежат обязательной регистрации в день их поступления в Ассоциацию.

5.3. Решение по обращению принимается в течение тридцати календарных дней с момента поступления в Ассоциацию, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

5.4. Если обращение требует принятия безотлагательных мер, то обращение должно быть рассмотрено в более короткий срок, чем указан в пункте 5.3 настоящего Положения.

5.5. В случае, когда окончание срока приходится на выходной или праздничный день, днем окончания срока рассмотрения считается первый рабочий день, следующий за выходным (праздничным) днем.

5.6. Жалоба/заявление, поступившие в Ассоциацию, передается в Дисциплинарную комиссию Ассоциации.

5.7. Председатель Дисциплинарной комиссии, в течение трех рабочих дней с момента поступления жалобы/заявления осуществляет проверку обращения на предмет соответствия требованиям раздела 4 настоящего Положения. При несоответствии обращения требованиям раздела 4 настоящего Положения, заявителю направляется ответ с указанием оснований несоответствия посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. При устранении оснований несоответствия обращения требованиям установленным настоящим Положением, заявитель вправе повторно обратиться с обращением в Ассоциацию.

5.8. В случае соответствия жалобы/заявления требованиям настоящего Положения в течение трех рабочих дней с момента поступления обращения, назначается внеплановая проверка в отношении члена Ассоциации, в отношении которого подано обращение.

5.9. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Контрольной комиссией в порядке, установленном внутренними документами Ассоциации.

5.10. Дисциплинарная комиссия обязана:

а) при рассмотрении жалобы/заявления пригласить на заседание Дисциплинарной комиссии лиц, направивших жалобу/заявление, а также членов Ассоциации, в отношении которых подана жалоба/заявление.

б) рассмотреть жалобу/заявление по существу в установленные настоящим Положением сроки, объективно оценить изложенные факты, проверить их достоверность;

в) в случае необходимости в целях уточнения сведений, содержащихся в жалобе/заявлении, направить заявителю запрос о предоставлении дополнительной информации или материалов;

г) принять мотивированное и основанное на законодательстве Российской Федерации, Уставе Ассоциации, внутренних документах Ассоциации решение по жалобе/заявлению.

д) направить по итогам рассмотрения обращения письменный ответ о результатах рассмотрения жалобы/заявления и принятое решение заявителю и члену Ассоциации, в отношении которого подано обращение в порядке, установленном настоящим Положением.

5.11. Если внеплановая проверка члена Ассоциации, установила отсутствие нарушений в отношении члена Ассоциации, Ассоциация в течение 2 (двух) рабочих дней со дня принятия решения Дисциплинарной комиссией, и не позднее тридцати календарных дней с момента поступления обращения в Ассоциацию, направляет в форме документов на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью, копии такого решения члену Ассоциации, а также лицу, направившему жалобу/заявление, по которой принято такое решение.

5.12. В случае выявления в результате рассмотрения жалобы/заявления нарушения членом Ассоциации обязательных требований Дисциплинарная комиссия применяет в отношении такого члена меры дисциплинарного воздействия. В этом случае Ассоциация в течение 2

(двух) рабочих дней со дня принятия решения Дисциплинарной комиссией о применении мер дисциплинарного воздействия, и не позднее тридцати календарных дней с момента поступления обращения в Ассоциацию, направляет в форме документов на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью, вид которой определяется Ассоциацией в порядке, установленном правилами Ассоциации, копии такого решения члену Ассоциации, а также лицу, направившему жалобу/заявление, по которой принято такое решение. Дисциплинарная комиссия осуществляет рассмотрение жалобы/заявления и принимает решение о применении или об отказе в применении мер дисциплинарного воздействия к члену Ассоциации, в отношении которого подано обращение в порядке, установленном внутренними документами Ассоциации.

5.13. Жалобы/заявления, ответы и решения по обращениям, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Ассоциации.

5.14. При рассмотрении жалоб на действия членов Ассоциации могут использоваться информационные и коммуникационные технологии, позволяющие обеспечить возможность дистанционного участия в рассмотрении таких жалоб.

6. ОСНОВАНИЯ ОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ

6.1. Жалобы/заявления, в которых отсутствуют фамилия физического лица (наименование организации - для заявителя-юридического лица), почтовый адрес и личная подпись заявителя или представителя заявителя считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.

6.2. В случае, если текст жалобы/заявления не поддается прочтению, обращение может быть оставлено без рассмотрения, о чем письменно сообщается заявителю не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня принятия решения об оставлении без рассмотрения, если фамилия (наименование) заявителя и его почтовый адрес поддаются прочтению.

6.3. Жалоба/заявление может быть оставлено без рассмотрения, если в нем содержится вопрос, на который заявителю давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом во вновь направленном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. При этом заявителю не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня принятия решения об оставлении жалобы или заявления без рассмотрения направляется письменное уведомление со ссылкой на данный ранее ответ.

6.4. Без рассмотрения могут быть оставлены жалобы/заявления заявителей, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации. При этом заявителю не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня принятия решения об оставлении обращения без рассмотрения направляется письменное уведомление.

6.5. Без рассмотрения могут быть оставлены жалобы/заявления заявителей, содержащие признаки рекламы, коммерческие предложения. При этом заявителю не направляются письменное уведомление.

6.6. Решение об оставлении жалобы/заявления без рассмотрения принимается Дисциплинарной комиссией Ассоциации.

7. РЕШЕНИЕ ПО ОБРАЩЕНИЮ

7.1. Решение по жалобе/заявлению должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные федеральные законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Устав Ассоциации, внутренние документы Ассоциации.

7.2. По итогам рассмотрения жалобы или заявления принимается одно из следующих решений:

- а) о полном или частичном удовлетворении обращения;
- б) о полном или частичном отказе в удовлетворении обращения;
- в) о прекращении рассмотрения обращения в связи с его отзывом Заявителем.

7.3. По итогам рассмотрения жалобы или заявления Ассоциация вправе принять следующее решение в отношении члена Ассоциации:

а) применить к члену Ассоциации меры дисциплинарного воздействия, установленные внутренними документами Ассоциации;

б) отказать в применении к члену Ассоциации мер дисциплинарного воздействия, установленных внутренними документами Ассоциации;

в) провести дополнительную проверку члена Ассоциации;

г) прекратить рассмотрение обращения в связи с его отзывом Заявителем.

7.4. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы или заявления, направляется Ассоциацией члену Ассоциации, в отношении которого подано обращение и лицу, их направившему в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

8. НЕРАЗГЛАШЕНИЕ СВЕДЕНИЙ В СВЯЗИ С РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ

8.1. Вся информация, полученная работниками Ассоциации от лиц, чьи действия (бездействие) обжалуются, а также по запросу из органов государственной власти, органов местного самоуправления или иных организаций в ходе рассмотрения обращения, является служебной и признается информацией ограниченного доступа. Члены специализированных органов Ассоциации и работники Ассоциации отвечают за неразглашение и нераспространение сведений, полученных в ходе работы по рассмотрению жалобы/заявления, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и внутренних документов Ассоциации.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящее Положение, изменения, внесенные в настоящее Положение вступает в силу со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций.

9.2. Нормы настоящего Положения, которые в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации могут применяться только в случае формирования в саморегулируемой организации компенсационного фонда обеспечения договорных обязательств, применяются после формирования в Ассоциации компенсационного фонда обеспечения договорных обязательств.

9.3. Настоящее Положение не должно противоречить законам и иным нормативным правовым актам Российской Федерации, а также Уставу Ассоциации. В случае, если законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации установлены иные правила, чем предусмотрены настоящим Положением, то применяются правила, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации.

