

Утверждено решением  
внеочередного Общего собрания членов СРО  
Ассоциации «ИОС»,  
протокол от 02.03.2017 года № 18

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**О процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействия) членов**  
**Саморегулируемой организации Ассоциации**  
**«Изыскательские организации Сибири»**  
(действует с 01.07.2017 года)

г. Новосибирск, 2017 год

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение принято в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации (в редакции, вступающей в силу с 01.07.2017 года), Федеральным законом от 01.12.2007 года № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Федеральным законом от 02.05.2016 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Саморегулируемой организации Ассоциации «Изыскательские организации Сибири» (далее – Саморегулируемая организация) и иными внутренними документами Саморегулируемой организации.

1.2. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалобы и обращения, порядок, сроки и процедуру рассмотрения поступивших в Саморегулируемую организацию жалоб (обращений) в отношении членов Саморегулируемой организации, а также порядок принятия решения по жалобе (обращению) с 01.07.2017 года.

1.3. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

1) *жалоба* - письменное обращение физического или юридического лица в Саморегулируемую организацию о нарушении членом Саморегулируемой организации обязательных требований, содержащее доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Саморегулируемой организации нарушают или могут нарушить права заявителя;

2) *обращение* - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти и органов местного самоуправления в Саморегулируемую организацию о нарушении членом Саморегулируемой организации обязательных требований;

3) *заявитель* - физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу или обращение;

1.4. Жалобы на действия (бездействие) членов Саморегулируемой организации и иные обращения, поступившие в Саморегулируемую организацию, подлежат рассмотрению Саморегулируемой организацией в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

## **2. ОРГАН, УПОЛНОМОЧЕННЫЙ НА РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ (ОБРАЩЕНИЙ)**

2.1. Жалобы (обращения) на действия членов Саморегулируемой организации рассматриваются Дисциплинарной комиссией Саморегулируемой организации (далее - Дисциплинарная комиссия).

2.2. Дисциплинарная комиссия формируется и осуществляет свои полномочия в порядке, установленном Положением о Дисциплинарной комиссии, которое утверждается Правлением Саморегулируемой организации.

## **3. ПОДВЕДОМСТВЕННОСТЬ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ ЧЛЕНОВ САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ. ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБЕ (ОБРАЩЕНИЮ)**

3.1. Саморегулируемая организация вправе рассматривать жалобы (обращения), содержащие сведения о нарушении ее членами следующих требований (далее – обязательные требования):

3.1.1. требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности;

3.1.2. требований технических регламентов;

3.1.3. обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по инженерным изысканиям, утвержденные соответствующим Национальным объединением саморегулируемых организаций;

3.1.4. требований стандартов Саморегулируемой организации;

3.1.5. требований иных внутренних документов Саморегулируемой организации.

3.2. Жалоба и (или) обращение должны содержать следующие сведения:

3.2.1. сведения о заявителе, позволяющие идентифицировать заявителя, направившего жалобу (обращение):

- 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 и 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;

3.2.2. почтовый адрес заявителя и адрес электронной почты заявителя, контактный телефон, по которому может осуществляться связь с заявителем;

3.2.3. сведения о члене Саморегулируемой организации, в отношении которого направлена жалоба (обращение):

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

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

3.2.4. описание нарушений обязательных требований, допущенных членом Саморегулируемой организации;

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

3.2.6. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя (полномочия представителя заявителя удостоверяются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации).

3.3. К жалобе (обращению) заявителем прилагаются документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений обязательных требований.

3.4. Жалоба (обращение) могут быть поданы заявителем непосредственно в Саморегулируемую организацию по месту ее нахождения, направлены заявителем в Саморегулируемую организацию посредством почтового отправления, курьером, либо, в случае использования Саморегулируемой организацией программного обеспечения, позволяющего в соответствии с законодательством Российской Федерации принимать, передавать электронные документы и устанавливать достоверность усиленных квалифицированных электронных подписей, допускается передача жалобы (обращения) в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью. Жалоба (обращение), направленные иными способами, считаются не соответствующими требованиям к жалобе (обращению) и не подлежат рассмотрению Саморегулируемую организацию.

3.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы (обращения), которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Саморегулируемую организацию с жалобой (обращением), и не содержат сведений, перечисленных в пункте 3.2 настоящего Положения.

#### **4. ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ (ОБРАЩЕНИЙ)**

4.1. Жалобы (обращения), поступившие в Саморегулируемую организацию, рассматриваются Председателем Дисциплинарной комиссии на предмет их подведомственности Саморегулируемой организации и соответствия требованиям к содержанию жалобы (обращения), указанным в главе 3 настоящего Положения, в срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней с момента поступления жалобы (обращения) в Саморегулируемую организацию.

4.2. В случае если жалоба (обращение) позволяет установить заявителя и его адрес, но не соответствует иным требованиям главы 3 настоящего Положения, Председатель Дисциплинарной комиссии направляет заявителю письменный ответ с указанием оснований несоответствия посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении), если жалоба (обращение) поступила в форме электронного документа. При устранении оснований несоответствия жалобы (обращения) требованиям к содержанию жалобы (обращения), указанным в главе 3 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с

жалобой (обращением) в Саморегулируемую организацию.

4.3. Саморегулируемая организация также оставляет жалобу (обращение) без рассмотрения при наличии следующих обстоятельств:

- ликвидация юридического лица или смерть индивидуального предпринимателя, на действия которого подана жалоба (обращение);

- лицо, на действия которого подана жалоба (обращение), на дату рассмотрения жалобы (обращения) не является членом Саморегулируемой организации.

В этом случае Председатель Дисциплинарной комиссии направляет заявителю письменный ответ с указанием причин оставления жалобы (обращения) без рассмотрения посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении), если жалоба (обращение) поступила в форме электронного документа.

4.4. В случае соответствия жалобы (обращения) требованиям главы 3 настоящего Положения, Председатель Дисциплинарной комиссии передает жалобу (обращение) на рассмотрение в Дисциплинарную комиссию Саморегулируемой организации.

4.5. Дисциплинарная комиссия принимает решение о проведении внеплановой проверки члена Саморегулируемой организации по обстоятельствам жалобы (обращения) с целью надлежащей квалификации нарушений, допущенных членом Саморегулируемой организации, или назначает дату рассмотрения жалобы (обращения) по существу.

## **5. ПРОВЕДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ ПО КОНТРОЛЮ**

5.1. В случае принятия Дисциплинарной комиссией решения о проведении внеплановой проверки Председатель Дисциплинарной комиссии направляет Председателю Контрольной комиссии Саморегулируемой организации запрос о проведении внеплановой выездной или документарной проверки члена Саморегулируемой организации, на действия которого подана жалоба (обращение) в порядке, установленном внутренними документами Саморегулируемой организации.

5.2. Контрольная комиссия проводит внеплановую проверку члена Саморегулируемой организации, в отношении которого подана жалоба (обращение), в срок, указанный в запросе Председателя Дисциплинарной комиссии. При этом срок проведения внеплановой проверки не может быть более 10 календарных дней.

5.3. Порядок проведения внеплановой проверки и полномочия лиц, ее осуществляющих, определяются внутренними документами Саморегулируемой организации, устанавливающими правила контроля в Саморегулируемой организации, и Положением о Контрольной комиссии Саморегулируемой организации.

5.4. В ходе проведения внеплановой проверки Контрольная комиссия Саморегулируемой организации вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена Саморегулируемой организации, в отношении которого подана жалоба (обращение), а также у заявителя. Саморегулируемая организация вправе в ходе проведения проверки запрашивать документы и информацию у третьих лиц. Запрос информации у члена Саморегулируемой организации осуществляется в порядке, установленном Правилами контроля в области саморегулирования Саморегулируемой организации. Запрос документов, информации и пояснений у заявителя осуществляется путем направления соответствующего запроса заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении).

5.5. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе (обращении).

5.6. По результатам проведенной внеплановой проверки на основании поступившей жалобы (обращения) составляется акт проверки и направляется члену Саморегулируемой организации в порядке, установленном внутренними документами Саморегулируемой организации.

5.7. По завершении проверки Контрольная комиссия передает в Дисциплинарную комиссию акт проверки с выводом о соблюдении/не соблюдении членом Саморегулируемой организации обязательных требований, а также материалы проверки для принятия решения по результатам рассмотрения жалобы (обращения).

5.8. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Саморегулируемой организации, Дисциплинарная комиссия принимает решение о рассмотрении жалобы (обращения) по существу.

5.9. В случае выводов Контрольной комиссии о соблюдении членом Саморегулируемой организации, в отношении которого подана жалоба (обращение), обязательных требований, Председатель Дисциплинарной комиссии любым доступным способом, в том числе по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении), или факсимильным сообщением направляет заявителю письменный ответ с указанием выводов, сделанных Контрольной комиссией Саморегулируемой организации в ходе проведения внеплановой проверки, и предложением согласиться с выводами Контрольной комиссии и прекратить производство по жалобе либо рассмотреть жалобу по существу. Ответ должен быть направлен не позднее 3-х дней с момента получения из Контрольной комиссии Акт внеплановой проверки.

5.10. Не получение от заявителя письменного заявления о прекращении производства по жалобе (обращению) в течение 7 дней с момента направления ему указанного в пункте 5.9 настоящего Положения ответа, влечет рассмотрение жалобы (обращения) по существу.

## **6. РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБЫ (ОБРАЩЕНИЯ) ПО СУЩЕСТВУ**

6.1. Рассмотрение жалобы (обращения) по существу осуществляется на заседании Дисциплинарной комиссии Саморегулируемой организации.

6.2. Рассмотрение жалобы (обращения) по существу производится в следующих случаях:

6.2.1. при отсутствии заявления от лица, подавшего жалобу (обращение), о прекращении производства по жалобе;

6.2.2. при выводах Контрольной комиссии Саморегулируемой организации о несоблюдении членом Саморегулируемой организации, в отношении которого подана жалоба (обращение), обязательных требований;

6.2.3. при принятии Дисциплинарной комиссией решения о рассмотрении жалобы (обращения) по существу до проведения мероприятий по контролю в соответствии с пунктом 4.5 настоящего Положения.

6.3. Заявитель, а также член Саморегулируемой организации, действия (бездействие) которого обжалуются (далее – лица, участвующие в деле), уведомляются о месте и времени рассмотрения жалобы (обращения) по существу по факсу, электронной почтой или иным способом, обеспечивающим фиксацию факта передачи информации, не позднее, чем за три дня до даты проведения заседания Дисциплинарной комиссии, и вправе присутствовать на соответствующем заседании Дисциплинарной комиссии либо направить своего представителя, имеющего доверенность на участие в рассмотрении жалобы (обращения).

Неявка на заседание Дисциплинарной комиссии полномочного представителя члена Саморегулируемой организации, действия (бездействие) которого обжалуются, заявителя и (или) его представителя не препятствует рассмотрению дела по существу и вынесению решения о применении меры (мер) дисциплинарного воздействия, указанных в Положении о дисциплинарной ответственности Саморегулируемой организации.

6.4. Лица, участвующие в деле, вправе давать Дисциплинарной комиссии пояснения в устной и письменной форме, возражать против позиции иных лиц, участвующих в деле, представлять доказательства, участвовать в их изучении, знакомиться с материалами дела. Заявитель вправе отозвать жалобу (обращение) в любой момент до принятия Дисциплинарной комиссией решения (в этом случае дисциплинарное производство по рассмотрению жалобы (обращения) прекращается). Лицо, действия которого обжалуются, вправе признать жалобу (обращение).

6.5. В начале заседания Дисциплинарной комиссии председательствующий в заседании

оглашает состав Дисциплинарной комиссии, разъясняет лицам, участвующим в деле, права, предусмотренные пунктом 6.4 настоящего Положения.

6.6. Дисциплинарная комиссия в заседании заслушивает объяснения лиц, участвующих в деле, изучает представленные доказательства. Письменные объяснения, представленные лицом, участвующим в деле, не присутствующим на заседании Дисциплинарной комиссии и не направившим своего представителя, оглашаются председательствующим в заседании. Члены Дисциплинарной комиссии вправе задавать вопросы лицам, участвующим в деле, и их представителям.

6.7. Лица, участвующие в деле, вправе задавать друг другу вопросы с разрешения председательствующего. Председательствующий вправе снять вопрос, не имеющий отношения к предмету жалобы (обращения).

6.8. По ходатайству заявителя или члена Саморегулируемой организации, на действия которого подана жалоба (обращение), либо по собственной инициативе Дисциплинарной комиссии при необходимости предоставления дополнительных доказательств, вызова свидетелей, совершения иных действий, необходимых для полного и всестороннего рассмотрения жалобы (обращения), ее рассмотрение может быть отложено в пределах общего срока, установленного пунктом 1.4 настоящего Положения. Дисциплинарная комиссия также вправе объявить перерыв в заседании.

6.9. По результатам рассмотрения жалобы (обращения) по существу Дисциплинарная комиссия может принять одно из следующих решений:

а) об отказе в удовлетворении жалобы (обращения);  
б) о назначении мероприятий по контролю в случае, если мероприятия по контролю не проводились до рассмотрения жалобы (обращения) по существу;  
в) о привлечении лица к дисциплинарной ответственности и о применении мер дисциплинарного воздействия, указанных в Положении о дисциплинарной ответственности членов Саморегулируемой организации.

6.10. Решение, указанное в пункте 6.9 настоящего Положения, изготавливается в форме отдельного документа и состоит из вводной, описательной, мотивировочной и резолютивной частей:

а) вводная часть решения содержит сведения о месте и времени рассмотрения жалобы (обращения), наименовании органа, принявшего решение; сведения о легитимности заседания; о председательствующем на заседании; о секретаре заседания; о лицах, участвующих в деле; их представителях;

б) описательная часть решения содержит указание на объяснения лиц, участвующих в деле;

в) мотивировочная часть решения содержит обстоятельства дела, установленные Дисциплинарной комиссией; доказательства, на которых основаны выводы Дисциплинарной комиссии об этих обстоятельствах; доводы, по которым Дисциплинарная комиссия отвергает те или иные обстоятельства; правовые нормы, которыми руководствовалась Дисциплинарная комиссия;

г) резолютивная часть решения содержит формулировку принятого решения в соответствии с пунктом 6.9 настоящего Положения, порядок обжалования решения. В случае, если Дисциплинарная комиссия принимает решение, указанное в подпункте «в» пункта 6.9 настоящего Положения, резолютивная часть такого решения должна содержать указание на применение конкретной меры дисциплинарного воздействия, указанной в Положении о дисциплинарной ответственности членов Саморегулируемой организации.

6.11. Дисциплинарная комиссия вправе огласить на заседании, на котором осуществляется рассмотрение жалобы (обращения) по существу, только резолютивную часть решения. В этом случае решение в окончательном виде изготавливается не позднее чем через 3 дня после оглашения его резолютивной части и направляется лицам, участвующим в деле, в форме документа на бумажном носителе (вручается под роспись или направляется почтовым отправлением с уведомлением о вручении). Днем вынесения решения является день изготовления его в окончательной форме.

6.12. Решения, указанные в подпунктах «а», «в» пункта 6.9 настоящего Положения, влекут прекращение производства по рассмотрению жалобы (обращения).

6.13. Решение, указанное в подпунктах «б» пункта 6.9. настоящего Положение влечет проведение мероприятий по контролю в порядке, предусмотренном главой 5 настоящего Положения и повторное рассмотрение жалобы (обращения) по существу в порядке, предусмотренном главой 6 настоящего Положения.

6.14. В результате повторного рассмотрения жалобы (обращения) по существу Дисциплинарная комиссия может принять одно из следующих решений:

а) об отказе в удовлетворении жалобы (обращения);

б) о привлечении лица к дисциплинарной ответственности и о применении мер дисциплинарного воздействия, указанных в Положении о дисциплинарной ответственности членов Саморегулируемой организации.

6.15. Любое из решений, указанных в пункте 6.14. настоящего Положения, вступает в силу с момента его принятия и влечет прекращение производства по рассмотрению жалобы (обращения).

## **7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

7.1. Решение Дисциплинарной комиссии, принятое по результатам рассмотрения жалобы (обращения) по существу, может быть обжаловано в порядке, предусмотренном Положением о дисциплинарной ответственности членов Саморегулируемой организации.

7.2. Жалобы (обращения), ответы и решения по жалобам (обращениям), а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Саморегулируемой организации.

7.3. Настоящее Положение вступает в силу с 01.07.2017 года. Изменения, внесенные в настоящее Положение, решение о признании утратившим силу настоящего Положения вступают в силу в сроки, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

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