

Утверждено
решением Общего собрания членов
Ассоциации «Портал изыскателей»
Протокол № 2 от 22 июля 2021 года

Положение
о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов
Ассоциации инженеров изыскателей «Портал изыскателей»
и иных обращений, поступивших в Ассоциацию

Москва
2021 год

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации инженеров изыскателей «Портал изыскателей» и иных обращений, поступивших в Ассоциацию (далее - Положение) определяет процедуру рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации инженеров изыскателей «Портал изыскателей» (далее - Ассоциация) и иных обращений, поступивших в Ассоциацию.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2004 № 191-ФЗ «О введении в действие Градостроительного кодекса Российской Федерации», Уставом и внутренними документами Ассоциации.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ЖАЛОБ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Ассоциация рассматривает жалобы и иные обращения, поступившие в письменной форме, в том числе в форме электронного документа с усиленной квалифицированной электронной подписью.

2.2. Письменные жалобы и иные обращения, поданные, в том числе в форме электронного документа с усиленной квалифицированной электронной подписью в обязательном порядке должны содержать:

2.2.1. наименование Ассоциации или органа Ассоциации, в которое они направляются;

2.2.2. сведения о заявителе, позволяющие идентифицировать заявителя, направившего жалобу и иное обращение:

– для физических лиц: фамилию, имя, отчество (при наличии), телефон, почтовый адрес и адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией ответа и (или) уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

– для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП, телефон, почтовый адрес и адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией ответа и (или) уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

– для юридических лиц: полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН, фамилия, имя, отчество должностного или уполномоченного им лица, подписавшего обращение, телефон, почтовый адрес и адрес электронной почты, если

ответ должен быть направлен в форме электронного документа с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией ответа и (или) уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.

2.2.3. Сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба и иное обращение:

- для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество, ИНН и (или) ОГРНИП;
- для юридических лиц: полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН.

2.2.4. 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 Национальным объединением изыскателей и проектировщиков, обязательств по договорам подряда на выполнение инженерных изысканий, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров.

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

2.2.6. Личную подпись или усиленную квалифицированную электронную подпись заявителя - физического лица или лица, осуществляющего функции единоличного исполнительного органа заявителя – юридического лица.

В случае, подачи жалобы и иного обращения через уполномоченного представителя должен быть приложен документ, подтверждающий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочия представителя заявителя.

2.3. Жалоба и иное обращение могут быть поданы заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения, направлена заявителем в Ассоциацию посредством почтового отправления, курьером, допускается передача в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью.

2.4. Жалоба и иное обращение, направленное иными способами считаются не соответствующими требованиям и не подлежат рассмотрению Ассоциацией.

3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Жалобы и иные обращения, поступившие в Ассоциацию, подлежат обязательной регистрации в день их поступления в Ассоциацию.

3.2. Жалобы и иные обращения имеют единые сроки рассмотрения, кроме случаев, когда требуется принятие безотлагательных мер или необходимы дополнительные мероприятия, требующие продления сроков.

3.3. Жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации и иные обращения, поступившие в Ассоциацию, подлежат рассмотрению в течение тридцати дней, следующих за днем поступления его в Ассоциацию, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

3.4. В случае необходимости проведения дополнительных мероприятий (консультаций, экспертиз и пр.) срок принятия решения продлевается на время необходимое для проведения данных мероприятий. В этом случае Ассоциация извещает заявителя о продлении сроков рассмотрения жалобы и иного обращения посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении).

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

3.6. Жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации, поступившие в Ассоциацию, передаются Генеральному директору Ассоциации.

3.7. Генеральный директор в течение трех рабочих дней с момента поступления жалобы осуществляет проверку на предмет соответствия требованиям раздела 2 настоящего Положения. При несоответствии жалобы требованиям раздела 2 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 жалобе. При устранении оснований несоответствия жалобы требованиям установленным настоящим Положением, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой в Ассоциацию.

3.8. В случае соответствия жалобы требованиям настоящего Положения в течение трех рабочих дней с момента ее поступления, назначается внеплановая проверка в отношении члена Ассоциации на действия (бездействия) которого подана жалоба.

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

3.10. При рассмотрении жалобы на действия члена Ассоциации на заседание Контрольной комиссии должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу, и член Ассоциации, на действия которого направлена такая жалоба.

3.11. Если внеплановая проверка Контрольной комиссией члена Ассоциации установила отсутствие нарушений в отношении члена Ассоциации, Ассоциация

направляет заявителю ответ на жалобу об отсутствии нарушений со стороны члена Ассоциации по фактам, изложенным в жалобе посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе в срок, не превышающий тридцать календарных дней с момента поступления в Ассоциацию.

3.12. В случае выявления Контрольной комиссией нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, Ассоциация направляет ответ о результатах рассмотрения жалобы (заявления) заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, либо в форме электронного документа по адресу, указанному в обращении в срок, не превышающий тридцать календарных дней с момента поступления обращения в Ассоциацию, после чего направляет материалы в Дисциплинарную комиссию Ассоциации для применения в отношении члена Ассоциации мер дисциплинарного воздействия, в порядке, предусмотренном внутренними документами Ассоциации.

3.13. Жалобы и иные обращения, решения и ответы по ним, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Ассоциации.

4. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОСТАВЛЕНИЯ ЖАЛОБЫ И ИНОГО ОБРАЩЕНИЯ БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ

4.1. Жалобы и иные обращения, в которых отсутствуют фамилия (наименование юридического лица), почтовый адрес и личная подпись заявителя или представителя заявителя считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.

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

4.3. Жалоба (обращение) может быть оставлено без рассмотрения, если в нем содержится вопрос, на который заявителю давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами (обращениями), и при этом во вновь направленной жалобе (обращении) не приводятся новые доводы или обстоятельства. При этом заявителю направляется письменное уведомление со ссылкой на данный ранее ответ.

4.4. Без рассмотрения и ответа могут быть оставлены жалобы (обращения), содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации, а также содержащие признаки рекламы, коммерческие предложения.

4.5. В случае, если член Ассоциации, на действия (бездействия) которого подана жалоба прекратил свое членство в Ассоциации до вынесения решения по жалобе,

Ассоциация в письменной форме, не позднее 3-х рабочих дней, сообщает заявителю о прекращении его членства в Ассоциации и оставлении жалобы без рассмотрения.

4.6. Решение об оставлении обращения без рассмотрения принимается Генеральным директором Ассоциации.

5. РЕШЕНИЕ ПО ЖАЛОБЕ (ОБРАЩЕНИЮ)

5.1. Решение по жалобе (обращению) должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные федеральные законы и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, Устав Ассоциации, внутренние документы Ассоциации.

5.2. По итогам рассмотрения жалобы (обращения) принимается одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении жалобы (обращения);
- об отказе в удовлетворении жалобы (обращения);
- о прекращении производства в связи с отзывом жалобы (обращения) заявителем.

5.3. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы (обращения), направляется Ассоциацией члену Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (заявление) и лицу, их направившему в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и внутренними документами Ассоциации.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Настоящее Положение, изменения, внесенные в настоящее Положение, решение о признании утративших силу настоящего Положения или его отдельных частей вступают в силу со дня внесения сведений о них в государственный реестр саморегулируемых организаций в соответствии с частью 5 статьи 55.18 Градостроительного кодекса Российской Федерации.

6.2. 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.

