

УТВЕРЖДЕНО
Решением Общего собрания членов
Протокол № 17 от «09» июня 2017 года

Положение
о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов
Ассоциации «Академический Проектный Центр»,
и иных обращений, поступивших в
Ассоциацию «Академический Проектный Центр»

г. Москва
2017 год

1. Общие положения

1.1. Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Академический Проектный Центр», и иных обращений, поступивших в Ассоциацию «Академический Проектный Центр» (далее по тексту – «Положение») разработано в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 01.12.2007г. №315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Федеральным законом от 12.01.1996г. №7-ФЗ «О некоммерческих организациях», другими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Уставом Ассоциации «Академический Проектный Центр», внутренними документами Ассоциации «Академический Проектный Центр» (далее по тексту – «АПЦ»).

1.2. Настоящее Положение определяет процедуру рассмотрения жалоб и иных обращений физических и юридических лиц на действия (бездействие) членов АПЦ, поступивших в АПЦ.

2. Основные понятия.

2.1. Заявитель - индивидуальный предприниматель, физическое или юридическое лицо, в том числе должностные лица органов государственного контроля (надзора), органов муниципального контроля, направившие в АПЦ обращение 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».

2.2. Обращение – направленное в АПЦ в письменном виде жалоба, заявление или иное обращение заявителя.

2.3. Жалоба – письменное обращение заявителя по вопросу о восстановлении его нарушенных прав и законных интересов при осуществлении членами АПЦ деятельности в области архитектурно-строительного проектирования.

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, подготовке проектной документации, строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, выполняющих инженерные изыскания, и саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих подготовку проектной документации (далее по тексту – «НОПРИЗ»), Устава АПЦ, стандартов и внутренних документов АПЦ, допущенном при осуществлении деятельности в области архитектурно-строительного проектирования членами АПЦ, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя.

2.5. Иное обращение - письменное обращение заявителя, не являющееся жалобой или заявлением.

3. Компетенция АПЦ по рассмотрению обращений.

3.1. В компетенцию АПЦ входит рассмотрение жалоб и заявлений в отношении нарушений, допускаемых членами АПЦ, в том числе их должностными лицами и специалистами, в процессе осуществления деятельности в области архитектурно-строительного проектирования, если контроль за осуществлением такой деятельности входит в компетенцию АПЦ.

3.2. При рассмотрении обращений (жалоб или заявлений) исследованию подлежат только факты, указанные в обращении (жалобе или заявлении).

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

3.4. В случае, если член АПЦ, на действия (бездействия) которого поданы жалоба (заявление) прекратил свое членство в АПЦ до вынесения решения по обращению, АПЦ в письменной форме, не позднее 3 (Трех) рабочих дней, сообщает заявителю о данном факте.

4. Права заявителя и члена АПЦ, в отношении которого подана жалоба (заявление), при рассмотрении обращения.

4.1. Заявитель вправе лично или через своих уполномоченных представителей подавать в АПЦ жалобу (заявление).

4.2. При рассмотрении в АПЦ жалобы (заявления) Заявитель вправе:

4.2.1. принимать личное участие в заседании Дисциплинарной комиссии АПЦ, при предоставлении документа, удостоверяющего личность или через своих уполномоченных представителей при предоставлении документа (документов), удостоверяющих их полномочия и надлежащим образом заверенной копии такого документа;

4.2.2. представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

4.2.3. получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе (заявлении) вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 7 настоящего Положения, уведомления об оставлении жалобы (заявления) без рассмотрения, продлении срока рассмотрения жалобы (заявления), о приостановлении срока рассмотрения жалобы (заявления);

4.2.4. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы (заявления).

4.3. При рассмотрении жалобы (заявления) член АПЦ, в отношении которого подана жалоба (заявление) вправе:

4.3.1. принимать участие в заседании Дисциплинарной комиссии АПЦ при предоставлении документа (документов), удостоверяющего его личность или через своего уполномоченного представителя при предоставлении документа, удостоверяющего его полномочия и надлежащим образом заверенной копии такого документа;

4.3.2. представлять документы и материалы по рассматриваемому вопросу, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

4.3.3. представить письменный ответ по существу поставленных в жалобе (заявлении) вопросов;

4.3.4. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы (заявления).

4.4. неявка на заседание Дисциплинарной комиссии АПЦ полномочного представителя члена АПЦ, в отношении которого подана жалоба (заявление), или лица подавшего жалобу (заявление), а также их представителей, не препятствует рассмотрению жалобы (заявления) в отношении члена АПЦ и вынесению решения по жалобе (заявлению).

4.5. Стороны, а также их представители, вправе знакомиться с материалами дела по рассмотрению жалобы (заявления), давать объяснения, заявлять ходатайства, представлять доказательства.

5. Требования к оформлению жалоб (заявлений).

5.1. АПЦ рассматриваются жалобы (заявления), поступившие в письменной форме, в том числе в форме электронного документа (в случае использования АПЦ программного обеспечения, позволяющего в соответствии с законодательством Российской Федерации принимать, передавать электронные документы и устанавливать достоверность усиленных квалифицированных электронных подписей, при этом допускается передача обращения в форме электронного документа (пакета документов)), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью).

5.2. Письменные жалобы (заявления), в том числе в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать:

5.2.1. наименование АПЦ или органа АПЦ, в которое они направляются;

5.2.2. сведения о заявителе, позволяющие идентифицировать заявителя, направившего жалобу (заявление):

- для физических лиц: фамилию, имя, отчество (последнее - 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 АПЦ ответа и/или уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

- для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - 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 АПЦ ответа и/или уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

- для юридических лиц: полное 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 ответ должен быть направлен в форме электронного документа с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку АПЦ ответа и/или уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.

5.2.3. сведения о члене АПЦ, в отношении которого направлена жалоба (заявление):

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

- для юридических лиц: полное наименование юридического лица, ИНН и/или ОГРН;

5.2.4. изложение существа жалобы (заявления), в том числе:

- описание нарушений обязательных требований, допущенных членом АПЦ, и/или указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом АПЦ договорных обязательств, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по инженерным изысканиям, подготовке проектной документации, строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, утвержденных НОПРИЗ;

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

5.2.5. личную подпись заявителя – физического лица, индивидуального предпринимателя 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.

5.3. Заявитель представляет доказательства, обосновывающие содержащиеся в нем требования. Если представленных доказательств недостаточно, АПЦ предлагает заявителю представить дополнительные сведения либо вправе собирать 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.

5.4. Жалоба (заявление) может быть подана заявителем непосредственно в АПЦ по месту ее нахождения, направлена заявителем в АПЦ посредством почтового отправления, курьером, либо, в случае использования АПЦ программного обеспечения, позволяющего в соответствии с законодательством Российской Федерации принимать, передавать электронные документы и устанавливать достоверность усиленных квалифицированных электронных подписей, 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 АПЦ.

5.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы (заявления), которые не позволяют установить лицо, обратившееся в АПЦ с жалобой (заявлением) и не содержат сведений о заявителе, указанных в пункте 5.2.2. настоящего Положения, имеющие признаки рекламы (рассылка обращений об акциях, скидках и других подобных мероприятиях), коммерческие предложения и т.д.

6. Рассмотрение жалоб (заявлений).

6.1. Жалобы (заявления), поступившее в АПЦ, подлежат обязательному рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6.2. Жалобы (заявления) подлежат обязательной регистрации в день его поступления в АПЦ.

6.3. Для всех видов обращений, если их разрешение не требует продления или принятия безотлагательных мер, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.

6.4. Решение по обращению принимается в течение 30 (тридцати) дней, следующих за днем поступления их в АПЦ.

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

6.6. Жалоба (заявление), поступившее в АПЦ, рассматривается Генеральным директором АПЦ и по его решению передается в Контрольную комиссию АПЦ. Решения (ответы) по иным обращениям принимаются Генеральным директором АПЦ.

6.7. Контрольная комиссия АПЦ в течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления жалобы (заявления) осуществляет её проверку на предмет соответствия требованиям раздела 5 настоящего Положения. При несоответствии обращения требованиям раздела 5 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 жалобы

(заявления) требованиям установленным настоящим Положением, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой (заявлением) в АПЦ.

6.8. Контрольная комиссия, принявшая к рассмотрению жалобу (заявление), обязана:

- пригласить на свое заседание лицо, направившее жалобу (заявление), а так же члена АПЦ, в отношении которого рассматриваются материалы проверок по жалобе (заявлению);

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

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

- в случае необходимости на основании поступившей жалобы (заявления) инициировать проведение внеплановой проверки члена АПЦ в соответствии с порядком проведения проверок, установленным в АПЦ;

- принять мотивированное решение по жалобе (заявлению), основанное на законодательстве, иных нормативных правовых актах, Уставе АПЦ, стандартах, требованиях, правилах и внутренних документах АПЦ.

6.9. Если внеплановая проверка Контрольной комиссией АПЦ члена АПЦ, установила отсутствие нарушений в отношении члена АПЦ, АПЦ направляет заявителю ответ на жалобу (заявление) об отсутствии нарушений со стороны члена АПЦ по фактам, изложенным в жалобе (заявлении) посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (заявлении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (заявлении) в срок не превышающий 30 (Тридцать) календарных дней с момента поступления обращения в АПЦ.

6.10. В случае выявления Контрольной комиссией АПЦ нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом АПЦ, АПЦ 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 30 (тридцать) календарных дней с момента поступления обращения в АПЦ.

6.11. Жалобы (заявления), ответы и решения по жалобам (заявлениям), а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена АПЦ.

6.12. Рассмотрение жалобы (заявления) прекращается, если в ходе проверки было установлено, что заявитель указал недостоверные сведения.

7. Основание для оставления обращения без рассмотрения.

7.1. Обращения, в которых отсутствуют фамилия (наименование организации, если заявитель юридическое лицо), почтовый адрес и личная подпись заявителя или представителя заявителя, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.

7.2. В случае, если текст обращения не поддается прочтению, оно 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.

7.3. Обращение может быть оставлено без рассмотрения, если в нем содержится вопрос, на который заявителю уже 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 обращения без рассмотрения направляется письменное уведомление со ссылкой на данный ранее ответ.

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

7.5. Без рассмотрения могут быть оставлены обращения заявителей, содержащие признаки рекламы, коммерческие предложения. При этом заявителю не направляется письменное уведомление.

7.6. В случае, если член АПЦ, на действия (бездействия) которого подано обращение прекратил свое членство в АПЦ, до вынесения решения по обращению, АПЦ в письменной форме, не позднее 3 (Трех) рабочих дней, сообщает заявителю о прекращении его членства в АПЦ.

7.7. Решение об оставлении обращения без рассмотрения принимается Генеральным директором АПЦ.

8. Решение по жалобе (заявлению).

8.1. Решение по жалобе (заявлению) должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные федеральные законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Устав АПЦ, стандарты, требования, правила и иные внутренние документы АПЦ.

8.2. По итогам рассмотрения жалобы (заявления) принимается одно из следующих решений:

8.2.1. о полном или частичном удовлетворении жалобы (заявления);

8.2.2. о полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы (заявления);

8.2.3. о прекращении рассмотрения жалобы (заявления) в связи с его отзывом Заявителем.

8.3. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы (заявления), направляется АПЦ члену АПЦ, в отношении которого подана жалоба (заявление) и лицу направившему жалобу (заявление), в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9. Незаглашение сведений в связи с рассмотрением жалобы (заявления).

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

10. Ответственность за нарушение настоящего Положения.

10.1. Нарушение установленного настоящим Положением порядка или сроков рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, несанкционированное разглашение сведений влекут ответственность виновных лиц АПЦ в соответствии с законодательством Российской Федерации, стандартами и иными внутренними документами АПЦ.

11. Заключительные положения.

11.1. Настоящее Положение принимается Общим собранием членов АПЦ и вступает в силу со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций, но не ранее 01 июля 2017 года.

11.2. Если в результате изменения законодательства и нормативных актов Российской Федерации отдельные правила настоящего Положения вступают в противоречие с ними, эти правила считаются утратившими силу и до момента внесения изменений в настоящее Положение члены АПЦ и заявители руководствуются законодательством и нормативными актами Российской Федерации.