

НЕКОММЕРЧЕСКОЕ ПАРТНЕРСТВО  
САМОРЕГУЛИРУЕМАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
СОЮЗ ПРОЕКТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ  
**ЮЖНОГО УРАЛА**

Блюхера ул., 69, г. Челябинск, Россия, 454087, оф. 221  
Тел/факс: (351) 262-41-87, 262-41-88, 262-42-41



E-mail: info@spoural.ru web: http://www.spoural.ru  
ОГРН: 109740000675, ИНН/КПП: 7453206010/745101001

**УТВЕРЖДЕНО**  
Решением Общего собрания  
Некоммерческого партнерства  
«Саморегулируемая организация  
Союз проектных организаций Южного Урала»  
(Протокол № 15 от «18» апреля 2014 г.)



Председатель Правления  
С.Ф. Якобюк

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ НА ДЕЙСТВИЯ ЧЛЕНОВ  
НЕКОММЕРЧЕСКОГО ПАРТНЕРСТВА «САМОРЕГУЛИРУЕМАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ СОЮЗ  
ПРОЕКТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ЮЖНОГО УРАЛА»

НЕКОММЕРЧЕСКОЕ ПАРТНЕРСТВО  
САМОРЕГУЛИРУЕМАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
СОЮЗ ПРОЕКТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ  
**ЮЖНОГО УРАЛА**

Блюхера ул., 69, г. Челябинск, Россия, 454087, оф. 221  
Тел/факс: (351) 262-41-87, 262-41-88, 262-42-41



E-mail: [info@spoural.ru](mailto:info@spoural.ru) web: <http://www.spoural.ru>  
ОГРН: 1097400000675, ИНН/КПП: 7453206010/745101001

---

**УТВЕРЖДЕНО**

Решением Общего собрания  
Некоммерческого партнерства  
«Саморегулируемая организация  
Союз проектных организаций Южного Урала»  
(Протокол № 15 от «18» апреля 2014 г.)

Председатель Правления  
\_\_\_\_\_ С.Ф. Якобюк

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ НА ДЕЙСТВИЯ ЧЛЕНОВ  
НЕКОММЕРЧЕСКОГО ПАРТНЕРСТВА «САМОРЕГУЛИРУЕМАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ СОЮЗ  
ПРОЕКТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ЮЖНОГО УРАЛА»

## **1. Общие положения**

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений на действия членов НП «СРО СПО Южного Урала» (далее – Положение) разработано в целях повышения качества работы с обращениями граждан и юридических лиц (далее - Заявители) и определяет сроки и последовательность действий НП «СРО СПО Южного Урала» при их рассмотрении.

1.2. Исполнение функции по рассмотрению обращений на действия членов НП «СРО СПО Южного Урала» (далее - рассмотрение обращений) осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Градостроительным кодексом РФ;
- Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 27.04.93 N 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Уставом НП «СРО СПО Южного Урала».

1.3. При исполнении функции по рассмотрению обращений НП «СРО СПО Южного Урала» осуществляет взаимодействие с органами государственной власти и органами местного самоуправления Челябинской области, общественными организациями, субъектами хозяйственной деятельности различной организационно-правовой формы собственности.

## **2. Административные процедуры**

### **2.1. Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений.**

Для получения информации об исполнении функции по рассмотрению обращений заявители обращаются в НП «СРО СПО Южного Урала» лично, по телефону, путем направления электронного обращения на электронный адрес или в письменной форме по месту размещения исполнительной дирекции, по адресу указанному на официальном сайте организации.

Основными требованиями при этом являются:

- достоверность представляемой информации;
- полнота информирования;
- четкость в изложении информации.

Информирование заявителя осуществляется индивидуально или публично, в устной или письменной форме.

Индивидуальное устное информирование об исполнении функции по рассмотрению обращений осуществляется работниками НП «СРО СПО Южного Урала» по телефону или на личном приеме.

При ответе на телефонный звонок работник НП «СРО СПО Южного Урала» должен назвать наименование организации, свою фамилию, имя, отчество и занимаемую должность, а затем предложить заявителю представиться и изложить суть вопроса.

При общении с заявителем (по телефону или лично) работник НП «СРО СПО Южного Урала» должен быть корректен и внимателен. Во время разговора следует избегать «параллельных разговоров» с окружающими, не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат. В конце устного информирования работник НП «СРО СПО Южного Урала» должен кратко подвести итог и перечислить меры, которые следует принять заявителю.

В случае, если работник НП «СРО СПО Южного Урала», принявший телефонный звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, следует сообщить заявителю номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

Письменное информирование об исполнении функции по рассмотрению обращений осуществляется путем направления ответа заявителю почтовой связью, электронной почтой или размещением его на официальном сайте НП «СРО СПО Южного Урала» в сети Интернет.

Публичное информирование об исполнении функции по рассмотрению обращений осуществляется через размещение информации на официальном сайте НП «СРО СПО Южного Урала» в сети Интернет.

## **2.2. Общие условия рассмотрения обращений.**

НП «СРО СПО Южного Урала» рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения заявителей, поступившие в письменном виде, в форме электронных сообщений, устных обращений во время личного приема граждан (представителей юридических лиц), а также по телефону (далее - обращения).

Организационно-техническое обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений, поступивших в адрес НП «СРО СПО Южного Урала», осуществляет секретарь.

Направление обращений и документов по ним в адрес Генерального директора осуществляется через секретаря.

Генеральный директор анализирует обращение по существу и определяет структурное подразделение (лицо), ответственное за рассмотрение обращения и подготовку ответа на него.

В случаях, когда в обращении содержатся сведения о нарушении членом НП «СРО СПО Южного Урала» градостроительного законодательства, обращение передается на рассмотрение в Дисциплинарный комитет НП «СРО СПО Южного Урала».

Личный прием заявителей проводится Председателем Правления НП «СРО СПО Южного Урала», Генеральным директором, а также иными уполномоченными Правлением лицами НП «СРО СПО Южного Урала».

При этом секретарь оказывает заявителям информационно-консультативную помощь.

## **2.3. Требования к письменному обращению.**

Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), его почтовый (юридический) адрес, контактный телефон, по которому необходимо направить ответ или уведомление о переадресации обращения.

В обращении заявитель излагает суть предложения, заявления, ставит подпись и дату. В необходимых случаях к обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в НП «СРО СПО Южного Урала» по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящими Правилами.

## **2.4. Направление и регистрация письменных обращений.**

Заявитель направляет в НП «СРО СПО Южного Урала» письменное обращение по вопросам, решение которых входит в его компетенцию.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в НП «СРО СПО Южного Урала».

Работник, ответственный за прием корреспонденции:

- проверяет правильность поступления корреспонденции и возвращает ее не вскрытой, если указан другой адресат;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;
- вскрывает каждый конверт и прикладывает его к тексту письма. При наличии в конверте других материалов и документов они также прикладываются к письменному обращению;
- в случае отсутствия текста письма в конверте к нему прикладывается специальный бланк с текстом: «Письменное обращение к адресату отсутствует»;
- составляет акт на письмо, поступившее с подарками и вложениями, на заказное письмо с уведомлением, в котором при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случае обнаружения в письме недостачи документов, указанных автором в описи на ценное письмо.

Работник, ответственный за прием корреспонденции, получив посылку или письмо, нестандартное по весу, размеру, форме и имеющее неровности по бокам, странный цвет, запах и т.д., сообщает об этом Генеральному директору и не предпринимает каких-либо действий в отношении данной посылки или письма, за исключением соблюдения мер безопасности.

В случае, если при приеме письменного обращения непосредственно от заявителя поступает просьба сделать отметку на копии или втором экземпляре данного обращения работником, ответственным за регистрацию корреспонденции, проставляется штамп на втором экземпляре обращения с указанием даты приема письменного обращения, количества принятых листов.

На первой странице письменного обращения, в правом нижнем углу, указывается дата его поступления и проставляется штамп.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается соответствующая отметка.

Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию НП «СРО СПО Южного Урала», направляется в течение семи дней со дня его регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

Запрещается направлять обращение на рассмотрение лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

## **2.5. Порядок и сроки рассмотрения обращений.**

При рассмотрении обращений НП «СРО СПО Южного Урала»:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- в случае необходимости запрашивает документы, материалы и сведения в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов граждан;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение по подведомственности.

Обращение заявителя рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях либо при направлении запросов в органы государственной власти и местного самоуправления, иным юридическим лицам срок рассмотрения обращения заявителя может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

Для продления срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель не позднее 3 дней до истечения срока направляет Генеральному директору служебную записку с указанием объективных причин, по которым срок рассмотрения обращения может быть продлен, и предложение об окончательном сроке его рассмотрения, по истечении которого заявителю будет дан ответ. О продлении срока рассмотрения обращения заявитель уведомляется письменно.

Обращение, поставленное Генеральным директором на «особый контроль», рассматривается работниками НП «СРО СПО Южного Урала» в течение срока, указанного в резолюции.

В случаях, когда в обращении содержатся сведения о нарушении членом НП «СРО СПО Южного Урала» градостроительного законодательства, обращение передается на рассмотрение в Дисциплинарный комитет НП «СРО СПО Южного Урала».

Председатель дисциплинарного комитета организует рассмотрение обращения по существу, в случае необходимости принимает решение о проведении внеплановой проверки деятельности члена НП «СРО СПО Южного Урала» и передает необходимые документы в Комитет по контролю.

Комитет по контролю в течение 10 рабочих проводит внеплановую проверку члена НП «СРО СПО Южного Урала», результаты которой передаются в Дисциплинарный комитет для принятия решения по обращению.

При рассмотрении обращения на действия члена НП «СРО СПО Южного Урала» на заседание Дисциплинарного комитета должны быть приглашены лица, направившее такое обращение, и член НП «СРО СПО Южного Урала», на действия которого направлено обращение.

В случае обнаружения при рассмотрении обращения на действия члена партнерства факта нарушения членом НП «СРО СПО Южного Урала» требований технических регламентов, при выполнении проектных работ, НП «СРО СПО Южного Урала» обязано уведомить об этом федеральный орган или орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора.

Генеральный директор, Председатель контрольного комитета, Председатель дисциплинарного комитета вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан и юридических лиц.

Исполнитель, получивший поручение (резолуцию) по обращению, исполняет его и осуществляет подготовку проекта ответа на обращение, который должен содержать конкретную информацию по всем поставленным в обращении вопросам.

Ответ на обращение визируется начальником структурного подразделения, в чью компетенцию входит освещение затрагиваемых вопросов, затем подписывается Генеральным директором либо Председателем Правления.

Ответ вручается заявителю (его представителю), направляется почтой или размещается на официальном сайте НП «СРО СПО Южного Урала» в сети Интернет, а информация о результатах рассмотрения обращения вносится в дело члена Партнерства.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ заявителю.

## **2.6. Личный прием заявителя.**

Личный прием заявителей в НП «СРО СПО Южного Урала» проводится в соответствии с п.2.2. настоящих Правил. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан и других заинтересованных лиц в соответствии с п.2.1. настоящих Правил.

При личном приеме заявитель предъявляет документ.

Если в устном обращении содержатся факты и обстоятельства, не требующие дополнительных проверок, ответ дается устно в ходе личного приема. В остальных случаях заявителю направляется письменный ответ по существу поставленных им вопросов.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых заявителем вопросов не входит в компетенцию НП «СРО СПО Южного Урала», заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Ответ на такое обращение дается в устной форме, а в случае, требующем дополнительной проверки и проработки вопросов - письменно.

## **2.7. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений.**

Обращение не рассматривается по существу поставленных в нем вопросов в следующих случаях:

- не указаны фамилия, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица) и их почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, кроме случая, когда в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. В таком случае обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетентностью.
- обжалуется судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников НП «СРО СПО Южного Урала», членов его семьи, а так же в адрес членов НП «СРО СПО Южного Урала»;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию НП «СРО СПО Южного Урала»;
- в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы в НП «СРО СПО Южного Урала»;
- от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- предусмотрен иной порядок рассмотрения обращения, установленный федеральным законодательством;
- ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Об отказе в рассмотрении обращения по существу поставленных в нем вопросов сообщается заявителю.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования решения суда.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее были даны ответы по существу поставленных вопросов.

## **2.8. Формирование и хранение дел по обращениям.**

Документы по письменным обращениям граждан регистрируются и передаются на хранение в архив. Срок хранения в архиве пять лет.

## **2.9. Рассмотрение обращений, полученных по информационным системам общего пользования.**

Для рассмотрения обращений, полученных по информационным системам общего пользования в НП «СРО СПО Южного Урала» (его структурных подразделениях) назначаются лица, ответственные за модерирование поступающих обращений (далее – системный администратор).

Рассмотрение обращений, направленных с соблюдением требований, установленных Федеральным законом от 02.05.2008 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», осуществляется в общем порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

Если в обращении, полученном по информационным системам общего пользования, отсутствует электронный почтовый адрес, фамилия, имя, отчество заявителя, отсутствует конкретное обращение, требование, обращение рассмотрению не подлежит.

Системный администратор НП «СРО СПО Южного Урала» проверяет поступающие сообщения на предмет их соответствия обязательным требованиям, предъявляемым к обращениям граждан. При соответствии полученного электронного обращения требованиям, установленным для письменного обращения, системный администратор направляет указанное обращение на регистрацию работнику, ответственному за прием письменной корреспонденции.

Ответ заявителю направляется по указанному адресу электронной почты, или размещается на официальном сайте НП «СРО СПО Южного Урала», в случае получения обращения посредством официального сайта.

## **2.10. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, принятых в ходе рассмотрения обращений на членов НП «СРО СПО Южного Урала».**

Заявитель вправе обжаловать действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращений на действия членов партнерства, в соответствии с действующим законодательством РФ.

## **3. Заключительные положения**

3.1. Настоящие Положение вступает в действие не ранее чем через десять дней после дня его утверждения Общим собранием членов НП «СРО СПО Южного Урала».

3.2. Изменения и дополнения к настоящему Порядку вносятся в соответствии с действующим законодательством.

Генеральный директор

Г. Е. Якимова