

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  
Союза проектных организаций  
Южного Урала  
(Протокол №22 от «23 » марта 2017 г.)

Председатель Общего собрания  
\_\_\_\_\_ С.Ф. Якобюк

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ  
(БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ  
СОЮЗА ПРОЕКТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ЮЖНОГО УРАЛА  
И ИНЫХ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ**

Челябинск, 2017 г.

## **Общие положения**

Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Союза проектных организаций Южного Урала (далее Союз или СРО) и иных поступивших обращений, разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007г. № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации, Уставом и внутренними документами Союза.

Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения Союзом жалоб, заявлений физических и юридических лиц.

### **1. Основные понятия**

1.1. 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 Союза, направившие в Союз обращение.

1.2. Обращение – направленное в Союз письменное заявление или жалоба заявителя.

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

1.4. 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 изыскателей и проектировщиков, Уставом Союза, стандартов и внутренних документов Союза, допущенном при осуществлении деятельности в области архитектурно-строительного проектирования членами Союза, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя.

### **2. Компетенция Союза по рассмотрению обращений**

2.1. В компетенцию Союза входит рассмотрение жалоб и заявлений в отношении нарушений, допускаемых членами Союза, 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 Союза.

2.2. При рассмотрении жалоб/заявлений исследованию подлежат только факты, указанные в обращении.

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

2.4. В случае, если член Союза, на действия (бездействия) которого поданы жалоба/заявление прекратил свое членство в Союзе до вынесения решения по обращению, Союз в письменной форме, не позднее 3-х рабочих дней, сообщает заявителю о прекращении членства в Союзе.

### **3. Права заявителя и члена Союза, в отношении которого подана жалоба (заявление) при рассмотрении обращения**

3.1. Заявитель вправе лично или через своих уполномоченных представителей подавать в Союз жалобы/заявления.

3.2. При рассмотрении жалобы заявитель вправе:

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

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

получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 6 настоящего Положения, уведомления об оставлении жалобы/заявления без рассмотрения, продлении срока рассмотрения жалобы/заявления, о приостановлении срока рассмотрения жалобы/заявления;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

3.3 При рассмотрении жалобы член Союза, в отношении которого подано жалоба вправе:

принимать участие в заседании Дисциплинарного комитета при предоставлении документа (документов), удостоверяющего его полномочия и надлежащим образом заверенной копии такого документа;

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

представить письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

3.4. неявка на заседание Дисциплинарного комитета полномочного представителя члена Союза, в отношении которого подана жалоба, или лица подавшего жалобу, а также их представителей, не препятствует рассмотрению жалобы в отношении члена Союза и вынесению решения по обращению.

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

3.6. При рассмотрении заявления заявитель вправе:

получать письменный ответ по существу поставленных в заявлении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 6 настоящего Положения, уведомления об оставлении заявления без рассмотрения, продлении срока рассмотрения заявления, о приостановлении срока рассмотрения заявления;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения заявления.

3.7. При рассмотрении заявления член Союза, в отношении которого подано заявление вправе:

представлять документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании; представить письменный ответ по существу поставленных в заявлении вопросов; обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения заявления.

#### **4. Требования к обращениям заявителей**

4.1. Союзом рассматриваются жалобы/заявления, поступившие в письменной форме, в том числе в форме электронного документа (в случае использования Союзом 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.

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

4.2.1. наименование Союза, в который они направляются,

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

- 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 Саморегулируемой организацией 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 Союзом 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 (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 Союзом ответа и/или уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.

4.2.3. сведения о члене Союза, в отношении которого направлена жалоба (заявление):

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

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

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

- описание нарушений обязательных требований, допущенных членом Союза, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Союза 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 Национальным объединением;

- доводы относительно того, как действия (бездействие) члена Союза 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, Союз, 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 Союз по месту ее нахождения, направлена заявителем в Союз посредством почтового отправления, курьером, либо, в случае использования Союзом 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 Союзом.

4.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы/заявления, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Союз 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 Союз, подлежат обязательному рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.2. Жалобы/заявления подлежат обязательной регистрации в день его поступления в Союз.

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

5.4. Решение по обращению принимается в течение тридцати дней, следующих за днем поступления в Союз.

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 поступившее в Союз передается в Дисциплинарный комитет Союза.

5.7. Руководитель (заместитель руководителя) Дисциплинарного комитета 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 Союз.

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 Союза в отношении которого подано обращение.

5.9. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Дисциплинарным комитетом в порядке, установленном внутренними документами Союза.

5.10. Дисциплинарный комитет, принявший к рассмотрению жалобу/заявление, обязан: пригласить на заседание Дисциплинарного комитета лиц, направивших жалобу, а так же членов Союза, в отношении которых рассматриваются материалы проверок.

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 Союза в соответствии с порядком проведения проверок, установленным Союзом;

принять мотивированное и основанное на законодательстве и иных нормативных правовых актах, Уставе Союза, стандартах, требованиях, правилах и внутренних документах Союза решение по жалобе/заявлению.

направить по итогам рассмотрения обращения письменный ответ о результатах рассмотрения жалобы/заявления и принятое решение заявителю и члену Союза, в отношении которого подано обращение.

5.12. Если внеплановая проверка члена, установила отсутствие нарушений в отношении члена Союза, Союз направляет заявителю ответ на жалобу/заявление об отсутствии нарушений в отношении члена Союза по фактам, изложенным в обращении посредством почтового отправления по почтовому адресу указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты указанному в обращении, в срок не превышающий тридцать календарных дней с момента поступления обращения в Союз.

5.13. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Союза, Союз направляет соответствующий ответ о результатах рассмотрения жалобы/заявления заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в срок не превышающий тридцать календарных дней с момента поступления обращения в Союз. Дисциплинарный комитет

осуществляет рассмотрение жалобы/заявления в порядке, установленном Положением о применении мер дисциплинарного воздействия. Решение Дисциплинарного комитета о результатах рассмотрения обращения в течение 2 рабочих дней с момента его принятия направляется заявителю, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

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

5.15. Рассмотрение жалобы/заявления прекращается, если в ходе проверки было установлено, что заявитель указал ложные фамилию, адрес и другие недостоверные сведения.

## **6. Основания оставления обращения без рассмотрения**

6.1. Жалобы/заявления, в которых отсутствуют фамилия (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-х 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-х 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 Союза. При этом заявителю не позднее 3-х 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 Председателем Дисциплинарного комитета Союза.

## **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 Союза, стандарты, требования, правила и иные внутренние документы Союза.

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

о полном или частичном удовлетворении обращения;

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

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

применить к члену Союза меры дисциплинарного воздействия, установленные «Положением о дисциплинарной ответственности Союза проектных организаций Южного Урала»;

отказать в применении к члену Союза мер дисциплинарного воздействия, установленных «Положением о дисциплинарной ответственности членов Союза проектных организаций Южного Урала»;

провести дополнительную проверку члена Союза;

прекратить рассмотрение обращения.

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

## **8. Неразглашение сведений в связи с рассмотрением обращений**

8.1. Вся информация, полученная работниками Союза 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 Дисциплинарного комитета и работники Союза отвечают за неразглашение и нераспространение сведений, полученных в ходе работы по рассмотрению жалобы/заявления, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и внутренних документов Союза.

## **9. Ответственность за нарушения настоящего Положения**

9.1. 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 Саморегулируемой организации в соответствии с законодательством Российской Федерации, стандартами и иными внутренними документами Союза.

## **10. Заключительные положения**

10.1. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся решением Общего собрания Союза по рекомендации коллегиального органа Союза.

10.2. Разногласия, возникающие в процессе исполнения настоящего Положения, стороны разрешают путем переговоров.

10.3. Общее собрание членов Союза вправе внести в Положение изменения и дополнения в порядке, предусмотренном Уставом и иными внутренними документами Союза.



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

10.5. Настоящее Положение вводится в действие с 1 июля 2017 года.

Генеральный директор

Г.Е. Якимова