

**УТВЕРЖДЕНО**

Решением Годового общего собрания членов

Союза

«Черноморский Строительный Союз»

Протокол № 16 от 09 апреля 2019 года

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**О**  
**ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ**  
**НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ЧЛЕНОВ СОЮЗА**  
**«ЧЕРНОМОРСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ СОЮЗ»**

(Новая редакция)

г. Краснодар

2019 год

## 1. Общие положения

1.1. Положение О процедуре рассмотрения обращений и жалоб на действия (бездействия) членов Союза «Черноморский Строительный Союз» (далее - Положение) разработаны в целях повышения качества работы с обращениями граждан и юридических лиц (далее - Заявители) и определяет сроки и последовательность действий Союза «Черноморский Строительный Союз» (далее – Союз) при их рассмотрении.

1.2. Исполнение функции по рассмотрению обращений и жалоб на действия членов Союза (далее - рассмотрение обращений и жалоб) 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»;

Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года N 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;

Уставом Союза .

1.3. При исполнении функции по рассмотрению обращений и жалоб Союз осуществляет взаимодействие с органами государственной власти и органами местного самоуправления Краснодарского края, общественными организациями, субъектами хозяйственной деятельности различной организационно-правовой формы собственности.

## 2. Организационный порядок рассмотрения обращений и жалоб.

### 2.1. Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений и жалоб.

Для получения информации об исполнении функции по рассмотрению обращений и жалоб заявители обращаются в Союз лично, по телефону или в письменной форме:

по адресу - 2 этаж, ул. Сормовская, 204/6, город Краснодар, 350088;

Интернет - адрес: [www.sro-292.ru](http://www.sro-292.ru)

контактный телефон: 8(861)9920903, 9920902

электронная почта: E-mail: [info@sro-292.ru](mailto:info@sro-292.ru)

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 и жалоб осуществляется работниками Союза по телефону или на личном приеме.

Письменное информирование об исполнении функции по рассмотрению обращений и жалоб осуществляется путем направления ответа заявителю почтовой связью, электронной почтой или размещением его на официальном сайте Союза в сети Интернет.

Публичное информирование об исполнении функции по рассмотрению обращений и жалоб осуществляется путем размещения информации на официальном сайте Союза в сети Интернет.

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

Союзом рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения и жалобы 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 Союза, осуществляет секретарь.

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

Директор определяет структурное подразделение (лицо), ответственное за рассмотрение обращения и подготовку ответа на него.

Личный прием заявителей проводится: членами Совета директоров Союза, Директором, председателем Комитета Контрольно-Экспертного комитета, председателем Дисциплинарного комитета, а также иными уполномоченными лицами Союза .

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, по которому необходимо направить ответ или уведомление о переадресации обращения.

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

Обращение, поступившее в Союз по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном п. 2.9. настоящего Положения.

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

Заявитель направляет в Союз письменное обращение по вопросам, решение которых входит в его компетенцию.

Письменное обращение поступившее до 17 часов 00 мин. текущего дня подлежит регистрации в этот же день, а поступившее после 17 часов 00 мин. – не позднее дня, следующего за днем, поступления обращения в Союз.

Работник, ответственный за прием корреспонденции:

- проверяет правильность поступления корреспонденции и возвращает ее невскрытой, если указан другой адресат;

- 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 вложе-

ния, а также в случае обнаружения в письме недостачи документов, указанных автором в описи на ценное письмо.

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, жалобы, 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 Союза, направляется в течение семи дней со дня его регистрации обратно заявителю с указанием на отсутствие компетенции Союза рассматривать данный вопрос.

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

При рассмотрении обращений и жалоб Союз:

- 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 заявителей;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

Жалобы на действия (бездействия) членов Союза и иные обращения рассматриваются Союзом в течение 30 календарных дней со дня их поступления в Союз.

Обращение, поставленное Директором на «особый контроль», рассматривается работниками Союза в течение срока, указанного в резолюции.

Директор, председатель Контрольно-Экспертного комитета, председатель Дисциплинарного комитета вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан и юридических лиц.

Союз по результатам рассмотрения жалобы, а так же обращений не являющихся жалобой, но требующих, в соответствии с внутренними документами Союза, рассмотрения, принимает соответствующее решение.

Исполнитель, получивший поручение (резолюцию) 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 Директором, Председателем Совета директоров либо председателем Контрольно-Экспертного комитета.

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

В случае выявления в результате рассмотрения жалобы или иного обращения нарушения членом Союза обязательных требований, Союз применяет в отношении такого члена меры дисциплинарного воздействия в порядке, предусмотренном Положением о системе мер дисциплинарного воздействия и порядке рассмотрения дел о применении мер дисциплинарного воздействия к членам Союза «Черноморский Строительный Союз».

При рассмотрении жалобы на действия члена Союза на заседание соответствующего уполномоченного органа должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу, и член Союза, на действия которого направлена такая жалоба.

В течении 2-х (двух) рабочих дней со дня принятия Дисциплинарным комитетом решения о применении мер дисциплинарного воздействия в отношении члена Союза, копия такого решения направляется члену Союза, а так же лицу, направившему жалобу по которой принято решение.

Ответ вручается заявителю (его представителю), направляется почтой или в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Союза, по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении, а документы о результатах рассмотрения обращения приобщаются в дело соответствующего члена Союза, в отношении действий (бездействия) которого, была подана жалоба.

В случае обнаружения при рассмотрении жалобы на действия члена Союза факта нарушения членом Союза требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объекта капитального строительства, Союз обязан уведомить об этом федеральный орган или орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора.

## **2.6. Личный прием заявителя.**

Личный прием заявителей в Союзе проводится специалистами в соответствии с п.2.3 настоящего Положения. 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.1 настоящего Положения.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Если в устном обращении содержатся факты и обстоятельства, не требующие дополнительных проверок, ответ с согласия заявителя 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 Союза, 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 и жалоб.**

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 компетенцией.

- обжалуется судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Союза, членов его семьи, а так же в адрес членов Союза;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Союза;
- 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 Союзу;
- 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 и жалобам.**

Документы по обращениям заявителей формируются в дела, которые передаются на хранение в архив. Общий срок хранения в архиве составляет пять лет.

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

Ответственным за рассмотрение обращений, полученных по информационным системам на официальную электронную почту Союза является Секретарь.

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 настоящим Положением.

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

Секретарь Союза проверяет поступающие сообщения на предмет их соответствия обязательным требованиям, предъявляемым к обращениям граждан. При соответствии полученного электронного обращения требованиям, установленным для письменного обращения, Секретарь осуществляет его регистрацию в журнале входящей корреспонденции.

Ответ заявителю в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Союза, направляется по указанному адресу электронной почты, или размещается на официальном сайте Союза, в случае получения такого обращения посредством официального сайта Союза.

#### **2.10. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, принятых в ходе рассмотрения Союзом обращений и жалоб.**

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

### **3. Заключительные положения**

3.1. Настоящее Положение вступает в силу не ранее, чем со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций.

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



скреплено печатью  
7 листов  
Директор *А. П. Ладатко* Ладатко А. П.