

УТВЕРЖДЕНО:
Общим собранием членов СРО НП
«Проектировщики Северного Кавказа»
Протокол от 20 мая 2016 г.

Президент СРО НП
«Проектировщики Северного Кавказа»
Данилов В.В.

**СРО
СОЮЗ «ПРОЕКТИРОВЩИКИ СЕВЕРНОГО КАВКАЗА»**

**СРО Союз
«Проектировщики
Северного Кавказа»**

**ДОКУМЕНТЫ
саморегулируемой
организации**

**ДСО-С-ПСК-022.3
ПОЛОЖЕНИЯ**

**О правилах рассмотрения обращений и жалоб на
действия членов Саморегулируемой организации
Союза «Проектировщики Северного Кавказа»**

**ДСО-С-ПСК-022.3
ПОЛОЖЕНИЯ**

г. Ставрополь

СРО Союз «Проектировщики Северного Кавказа»	ПОЛОЖЕНИЯ Саморегулируемой организации Союза «Проектировщики Северного Кавказа» (редакция от 20 мая 2016 г.)	ДСО-С-ПСК-022.3
--	---	------------------------

Протокол регистрации изменений

Редакция №	Изменение №	Дата принятия/ внесения изменения	Раздел содержания, в который внесено изменение, содержание изменения
2	1	25.04.2014 г.	В названии вместо НП «Проектировщики Ставрополя», изменено на Саморегулируемая организация Некоммерческое Партнерство «Проектировщики Северного Кавказа», либо СРО НП «Проектировщики Северного Кавказа», и далее по тексту везде.
3	1	20.05.2016г.	В названии вместо СРО НП «Проектировщики Северного Кавказа», изменено на Саморегулируемая организация Союз «Проектировщики Северного Кавказа», либо СРО Союз «Проектировщики Северного Кавказа», либо СРО С «ПСК» и далее по тексту везде.

<p align="center">СРО Союз «Проектировщики Северного Кавказа»</p>	<p align="center">ПОЛОЖЕНИЯ Саморегулируемой организации Союза «Проектировщики Северного Кавказа» (редакция от 20 мая 2016 г.)</p>	<p align="center">ДСО-С-ПСК-022.3</p>
--	---	--

Содержание

	Общие положения	4
	Административные процедуры	5
	Заключительные положения	12

СРО Союз «Проектировщики Северного Кавказа»	ПОЛОЖЕНИЯ Саморегулируемой организации Союза «Проектировщики Северного Кавказа» (редакция от 20 мая 2016 г.)	ДСО-С-ПСК-022.3
--	---	------------------------

1. Общие положения

1.1. Правила рассмотрения обращений и жалоб на действия членов СРО Союз «Проектировщики Северного Кавказа» (далее - Правила) разработаны в целях повышения качества работы с обращениями граждан и юридических лиц (далее - Заявители) и определяет сроки и последовательность действий СРО Союза «Проектировщики Северного Кавказа» (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 действующим законодательством и Уставом Союза.

1.3. При исполнении функции по рассмотрению обращений и жалоб Союз осуществляет взаимодействие с органами государственной власти и органами местного самоуправления Ставропольского края и другими регионами России (по месту расположения членов СРО), общественными организациями, субъектами хозяйственной деятельности различной организационно-правовой формы собственности.

СРО Союз «Проектировщики Северного Кавказа»	ПОЛОЖЕНИЯ Саморегулируемой организации Союза «Проектировщики Северного Кавказа» (редакция от 20 мая 2016 г.)	ДСО-С-ПСК-022.3
--	---	------------------------

2. Административные процедуры

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 - 355012, Ставропольский край, город Ставрополь, улица Добролюбова, дом 26, офис № 76 - 80; контактный телефон (факс): 8(8652) 26-06-35; электронная почта: contact@sro-ps.org.

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.

При ответе на телефонный звонок работник Союза 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 Союза 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 Союза должен кратко подвести итог и перечислить меры, которые следует принять заявителю.

В случае, если работник Союза, 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 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 через средства массовой информации, а также 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-референт (офис-менеджер).

Направление обращений и документов по ним в адрес Генерального директора осуществляется через секретаря-референта (офис-менеджера).

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

Личный прием заявителей проводится членами Совета Союза, Генеральным директором, председателями контрольного и дисциплинарного комитетов, а также уполномоченными лицами Союза.

СРО Союз «Проектировщики Северного Кавказа»	ПОЛОЖЕНИЯ Саморегулируемой организации Союза «Проектировщики Северного Кавказа» (редакция от 20 мая 2016 г.)	ДСО-С-ПСК-022.3
--	---	------------------------

При этом секретарь-референт (офис-менеджер) 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 настоящими Правилами.

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 подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Союз.

Работник, ответственный за прием корреспонденции:

- проверяет правильность поступления корреспонденции и возвращает ее невскрытой, 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 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 действует в соответствии с инструкцией о мерах безопасности при приеме поступающей корреспонденции.

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

СРО Союз «Проектировщики Северного Кавказа»	ПОЛОЖЕНИЯ Саморегулируемой организации Союза «Проектировщики Северного Кавказа» (редакция от 20 мая 2016 г.)	ДСО-С-ПСК-022.3
--	---	------------------------

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 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 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 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 Союза в течение срока, указанного в резолюции.

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

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 случае обнаружения при рассмотрении жалобы на действия члена Союза факта нарушения им требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта объекта капитального строительства, Союз обязан уведомить об этом федеральный орган или орган

СРО Союз «Проектировщики Северного Кавказа»	ПОЛОЖЕНИЯ Саморегулируемой организации Союза «Проектировщики Северного Кавказа» (редакция от 20 мая 2016 г.)	ДСО-С-ПСК-022.3
--	---	------------------------

исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора.

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 контрольного комитета.

Ответ вручается заявителю (его представителю), направляется почтой или размещается на официальном сайте Союза в сети Интернет, а информация о результатах рассмотрения обращения вносится в дело члена Союза.

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 проводится специалистами Союза в соответствии с п. 2.3 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. 1 настоящих Правил.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании данного документа оформляется карточка личного приема заявителя.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя, обращение подлежит регистрации. Также в карточку заносится содержание поручения (резолуции) лица, проводившего личный прием граждан. Исполнение поручения ставится на контроль.

Если в устном обращении содержатся факты и обстоятельства, не требующие дополнительных проверок, ответ с согласия заявителя дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке 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 компетентностью.

- обжалуется судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Союза, членов их семей, а так же в адрес членов Союза;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

СРО Союз «Проектировщики Северного Кавказа»	ПОЛОЖЕНИЯ Саморегулируемой организации Союза «Проектировщики Северного Кавказа» (редакция от 20 мая 2016 г.)	ДСО-С-ПСК-022.3
--	---	------------------------

- 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 в Союз;

- 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 граждан формируются в дела, которые 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 Союзе (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.

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.

Системный администратор Союза 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 Союза в случае получения обращения посредством официального сайта.

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.

СРО Союз «Проектировщики Северного Кавказа»	ПОЛОЖЕНИЯ Саморегулируемой организации Союза «Проектировщики Северного Кавказа» (редакция от 20 мая 2016 г.)	ДСО-С-ПСК-022.3
--	---	------------------------

3. Заключительные положения

3.1 Настоящее Положение вступает в силу не ранее чем через 10 дней после его утверждения Общим собранием членов Союза.

3.2 Изменения настоящего Положения осуществляются в соответствии с действующим законодательством РФ и Уставом Союза.