

Приложение № 8 к протоколу Общего собрания № 28 от «28» апреля 2017г.

"Утверждено"

Общим собранием членов

Союза «Саморегулируемая организация

«Дорожники и строители Алтая»

Протокол № 28 от «28» апреля 2017г.

**ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
(ЖАЛОБ, ЗАЯВЛЕНИЙ, УВЕДОМЛЕНИЙ)**

г.Барнаул, 2017г.

Порядок рассмотрения обращений (жалоб, заявлений, уведомлений) (далее – Порядок) является внутренним документом Союза «Саморегулируемая организация «Дорожники и строители Алтая» (далее – Союз), определяющим порядок рассмотрения обращений (жалоб, заявлений, уведомлений) (далее – обращений).

Настоящий Порядок разработан в соответствии с Гражданским кодексом, Градостроительным кодексом, Федеральным законом от 22 июля 2008 г. № 148-ФЗ «О внесении изменений в Градостроительный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации», Федеральным законом от 7 декабря 2007 г. № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также Уставом Партнерства.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящий Порядок разработан в целях повышения качества работы с обращениями граждан и юридических лиц (далее - заявители) и определяет сроки и последовательность действий Союза при их рассмотрении.
- 1.2. Настоящий Порядок регулирует отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений Союзом. Отношения связанные с рассмотрением отдельных видов обращений могут также регулироваться иными внутренними документами Союза, в случае, если данными документами предусмотрены иные правила, нежели настоящим Порядком применяются положения данных документов.
- 1.3. Для направления обращения Заявители обращаются в Союз лично, через своих представителей либо посредством отправки различных обращений с использованием различных видов связи по юридическому адресу Союза.
- 1.4. Рекомендуемые требования при обращении:
 - достоверность представляемой информации;
 - полнота информирования;
 - четкость в изложении информации.
- 1.5. Ответ заявителю осуществляется индивидуально или публично, в устной или письменной форме.
- 1.6. Индивидуальный устный ответ осуществляется работниками Союза по телефону или на личном приеме.
- 1.7. Письменный ответ осуществляется путем направления ответа заявителю почтовой связью, электронной почтой с размещением его на официальном сайте Союза в сети Интернет.
- 1.8. Публичный ответ осуществляется через средства массовой информации, а также путем размещения информации на официальном сайте Союза в сети Интернет.
- 1.9. Ответ на письменное обращение осуществляется в письменной форме, за исключением случая, если заявитель, получив исчерпывающий устный ответ по существу его обращения, указывает на отсутствие необходимости в письменном ответе.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

- 2.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), его почтовый (юридический) адрес, по которому необходимо направить ответ. Решение о рассмотрении анонимного обращения может быть принято генеральным директором.
- 2.2. В обращении заявитель излагает суть обращения, ставит подпись и дату. В необходимых случаях к обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

3. РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

- 3.1. Письменное обращение подлежит регистрации в течение трех дней с момента поступления в Союз.
- 3.2. Работник, ответственный за прием корреспонденции:
 - проверяет правильность поступления корреспонденции и возвращает ее, если указан другой адресат;

- вскрывает каждый конверт, при наличии в конверте других материалов и документов они также прикладываются к письменному обращению;
- в случае отсутствия текста письма в конверте составляется соответствующий акт;
- 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 либо в самом письме в качестве приложений.

3.3. 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 означенная отметка на втором экземпляре обращения с указанием даты приема письменного обращения.

3.4. На первой странице письменного обращения, в правом нижнем углу, указывается дата его поступления и ставится входящий номер.

4. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.

- 4.1. Обращение рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации, за исключением случаев указанных в п. 4.2 настоящего Порядка.
- 4.2. Обращение рассматривается работниками Союза в течение срока, указанного в резолюции генеральным директором. Генеральный директор вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан и юридических лиц по своему усмотрению.
- 4.3. При рассмотрении жалобы на действия члена Союза на заседание соответствующего уполномоченного органа должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу, и член Союза, действия которого обжалуются.
- 4.4. 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.
- 4.5. Ответ на обращение подписывается генеральным директором.
- 4.6. Ответ вручается заявителю (его представителю) или направляется почтой и размещается на официальном сайте Союза в сети Интернет.
- 4.7. В случае выявления в результате рассмотрения жалобы на действия (бездействие) члена Союза или иного обращения нарушения членом Союза обязательных требований Союз применяет в отношении такого члена меры дисциплинарного воздействия в соответствии со статьей 55.15 Градостроительного кодекса Российской Федерации и положением о применении мер дисциплинарного воздействия.
- 4.8. В случае обнаружения Союзом факта нарушения членом Союза требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта объекта капитального строительства Союз обязан уведомить об этом федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, в случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте объектов, указанных в части 3 статьи 54 Градостроительного кодекса Российской Федерации, или орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, в случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте иных объектов капитального строительства.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВАНИЙ ДЛЯ ОТКАЗА В РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

5.1. 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, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. В таком случае обращение подлежит направлению в соответствующий государственный орган;

- 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 ранее давался ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- предусмотрен иной порядок рассмотрения обращения, установленный законодательством;
- ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или коммерческую тайну.

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

6. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) И РЕШЕНИЙ, ПРИНЯТЫХ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

- 6.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращений и жалоб на действия членов Союза в Правление Союза, либо иные органы в соответствии с действующим законодательством.
- 6.2. Жалоба на решение Правления, пронятое в соответствии с п. 6.1 настоящего Порядка может быть рассмотрена Общим собранием.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 7.1. Настоящий Порядок вступает в силу с момента внесения сведений о нем в Государственный реестр саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство либо по истечении десяти дней с момента получения уведомления о его утверждении и его копии органом уполномоченным на ведение данного реестра в случае непоступления в Союз предписания об устранении нарушений выявленных при принятии данного Порядка в течение означенных десяти дней, в зависимости о того какое из этих событий произойдет ранее, но не ранее чем по истечении десяти дней с момента его принятия.
- 7.2. Решения о внесении изменений и дополнений в настоящий Порядок принимаются Общим собранием в соответствии с уставом Союза
- 7.3. Настоящий Порядок, изменения и дополнения, внесенные в настоящий Порядок подлежат размещению на сайте Партнерства в сети "Интернет" и направлению на электронном и бумажном носителях в орган надзора за саморегулируемыми организациями.