

УТВЕРЖДЕНО:

Решением Общего собрания членов
НП «СРО «РОСК»

Протокол № 1 от «13» мая 2011 г.

Председатель собрания  Б.В. Тутаришев



**ПРАВИЛА САМОРЕГУЛИРОВАНИЯ
Некоммерческого партнерства
«Саморегулируемая организация
«Региональное объединение строителей Кубани»
(НП «СРО «РОСК»)**

**«Порядок рассмотрения обращений и жалоб
на действия членов НП «СРО «РОСК»**

ПР-НП-07-09

(новая редакция)

**Правила саморегулирования
Некоммерческого партнерства
«Саморегулируемая организация
«Региональное объединение строителей Кубани» (НП «СРО «РОСК»)**

**«Порядок рассмотрения обращений и жалоб
на действия членов НП «СРО «РОСК»**

ПР-НП-07-09

1. Общие положения

Правила саморегулирования «Порядок рассмотрения обращений и жалоб на действия членов НП «СРО «РОСК» (далее – Правила) разработаны в целях повышения качества работы с обращениями граждан и юридических лиц (далее - Заявители) и определяет сроки и последовательность действий НП «СРО «РОСК» при их рассмотрении.

Исполнение функции по рассмотрению обращений и жалоб на действия членов НП «РОСК» (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 НП «СРО «РОСК».

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

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 НП «СРО «РОСК» лично, по телефону или в письменной форме, по месту нахождения НП «СРО «РОСК» и телефонам, указанным на официальном сайте НП «СРО «РОСК» в сети «Интернет».

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 НП «СРО «РОСК» по телефону или на личном приеме.

При ответе на телефонный звонок работник НП «СРО «РОСК» 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 «РОСК» 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 «РОСК» должен кратко подвести итог и перечислить меры, которые следует принять заявителю.

В случае, если работник НП «СРО «РОСК», 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 НП «СРО «РОСК» 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 НП «СРО «РОСК» в сети Интернет.

2.2. Общие условия рассмотрения обращений и жалоб.

НП «СРО «РОСК» 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).

Проверке не подлежат жалобы (заявления) в отношении членов НП «СРО

«РОСК» касающиеся:

- работ, не включенных в Свидетельство о допуске к работам;
- работ, выполненных до начала действия Свидетельства;
- взаимоотношений, споров и санкций сторон по договорам.

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

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

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

Личный прием заявителей проводится членами Совета НП «СРО «РОСК», Генеральным директором, председателем Контрольного комитета, председателем Дисциплинарного комитета, а также уполномоченными лицами НП «СРО «РОСК».

При этом секретарь-референт 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 НП «СРО «РОСК» по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящими Правилами.

2.4. Направление и регистрация письменных обращений и жалоб.

Заявитель направляет в НП «СРО «РОСК» письменное обращение по вопросам, решение которых входит в компетенцию НП «СРО «РОСК».

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

Секретарь-референт:

- 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 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.

Секретарь-референт, 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.

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 НП «СРО «РОСК», 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 НП «СРО «РОСК»:

- 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 «РОСК» в течение срока, указанного в резолюции.

Генеральный директор, председатель Контрольного комитета, председатель Дисциплинарного комитета вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан и юридических лиц.

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

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

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, курирующим заместителем генерального директора, затем подписывается Генеральным директором.

Ответ вручается заявителю (его представителю), направляется почтой или размещается на официальном сайте НП «СРО «РОСК» 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 и приняты все необходимые меры.

2.6. Личный прием заявителя.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещается на официальном сайте в сети Интернет, а также на доске объявлений, непосредственно в офисе НП «СРО «РОСК».

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 НП «СРО «РОСК», 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 НП «СРО «РОСК», членов его семьи, а так же в адрес членов НП «СРО «РОСК»;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию НП «СРО «РОСК»;

- 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 «РОСК»;

- 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.

Рассмотрения обращений, полученных по информационным системам общего пользования в НП «СРО «РОСК» осуществляет секретарь-референт.

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.

Секретарь-референт НП «СРО «РОСК» проверяет поступающие сообщения на предмет их соответствия обязательным требованиям, предъявляемым к обращениям граждан.

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

2.10. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, принятых в ходе рассмотрения НП «СРО «РОСК» обращений и жалоб.

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

3. Заключительные положения

3.1 Настоящее Положение вступает в силу не ранее чем через 10 дней после его утверждения Общим собранием членов НП «СРО «РОСК».

3.2 Изменения настоящего Положения осуществляются в соответствии с действующим законодательством РФ и Уставом НП «СРО «РОСК».