

АССОЦИАЦИЯ КЛИНИНГОВЫХ И ФАСИЛИТИ ОПЕРАТОРОВ

УТВЕРЖДЕНО

**решением Общего собрания членов СРО
АКФО**

30 мая 2019 г., Протокол № 75 О 30-05-2019

Внесены изменения: Протокол № 119 П 17-02-2021

ПОЛОЖЕНИЕ

**О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ
(БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ,
ПОСТУПИВШИХ В АССОЦИАЦИЮ**

г. Москва,
2019

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Уставом, стандартами и внутренними документами Ассоциации клининговых и фасилити (техническая эксплуатация) операторов.

1.2. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалоб и обращений, поступивших в Ассоциацию, порядок, сроки и процедуру рассмотрения жалоб и обращений, порядок принятия решений по жалобам и обращениям, а также порядок обжалования решений по жалобам и обращениям.

1.3. Под жалобой понимается письменное обращение (в т.ч. в электронном виде) заявителя по вопросу о восстановлении его нарушенных прав и законных интересов при выполнении членами Ассоциации работ и оказания услуг.

1.4. Под заявлением понимается письменное обращение (в т.ч. в электронном виде) заявителя по вопросу о нарушении требований законодательства Российской Федерации, Устава Ассоциации, стандартов и внутренних документов саморегулируемой организации, допущенных при выполнении работ и оказании услуг, входящих в сферу регулирования Ассоциации, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБЕ СОДЕРЖАЩЕЙ СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ, ИНОМУ ОБРАЩЕНИЮ

2.1. Жалоба направляется в саморегулируемую организацию в виде письменного обращения о нарушении (несоблюдении) членом Ассоциации обязательных требований к осуществлению деятельности её членом, установленных стандартами и внутренними документами Ассоциации.

2.2. В жалобе и обращении, содержащем сведения о нарушении, должны быть указаны следующие сведения:

2.2.1. наименование Ассоциации;

2.2.2. сведения о заявителе, позволяющие его идентифицировать:

- для физических лиц: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);
- 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, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или фамилия и инициалы должностного или уполномоченного им лица, подписавшего жалобу (обращение);

2.2.3. контрактная информация (почтовый адрес, адрес электронной почты, номер телефона заявителя);

2.2.4. сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении:

- 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;

2.2.5. описание нарушений обязательных требований, допущенных членом Ассоциации, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают недостатки выполняемых работ, оказания услуг;

2.2.6. в отношении жалоб - доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя;

2.2.7. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

2.3. К жалобе и обращению, содержащему сведения о нарушении, заявителем прилагаются документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений обязательных требований, иные материалы при их наличии.

2.4. Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение могут быть поданы заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения, направлены заявителем в Ассоциацию посредством почтового отправления, курьером, либо, передана в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью.

Жалоба может быть направлена посредством официального сайта саморегулируемой организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.5. 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.

2.6. Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение, направленные иными способами считаются не соответствующими требованиям к жалобе, обращению, содержащему сведения о нарушении, иному обращению и не подлежат рассмотрению Ассоциацией.

2.7. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы, обращения, содержащие сведения о нарушении, иные обращения, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Ассоциацию и (или) не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 2.2.2 настоящего Положения.

3. ПОРЯДОК И СРОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ И ОБРАЩЕНИЯ, СОДЕРЖАЩЕГО СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ

3.1. Жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, при поступлении в Ассоциацию передаются в Контрольный комитет.

3.2. Руководитель Контрольного комитета, либо член комитета по его поручению, рассматривает жалобу или обращение на предмет соответствия требованиям главы 2 настоящего Положения.

3.3. При несоответствии жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 2 настоящего Положения, заявителю направляется ответ с указанием оснований несоответствия посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или соответствующем обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или соответствующем обращении. При устранении оснований несоответствия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям к содержанию, указанным в главе 2 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться в Ассоциацию с жалобой или обращением, содержащим сведения о нарушении.

3.4. В случае соответствия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 2 настоящего Положения, на основании решения Контрольного комитета, может быть назначена внеплановая проверка в отношении члена Ассоциации, указанного в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении. Члену Ассоциации, в отношении которого назначена внеплановая проверка, направляется уведомление о проведении внеплановой проверки в порядке, установленном Положением о контроле саморегулируемой организации за деятельностью своих членов.

3.5. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Контрольным комитетом, в порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации за деятельностью своих членов.

3.6. В ходе проведения внеплановой проверки Ассоциация вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, а также у заявителя. Ассоциация

вправе в ходе проведения проверки запрашивать документы и информацию у третьих лиц, получать информацию из информационных систем (единой информационной системы, содержащей реестр контрактов, заключенных заказчиками, информационной базы Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии, информационной базы Федеральной налоговой службы и т.д.). Запрос информации у члена Ассоциации осуществляется в порядке, установленном Положением о контроле саморегулируемой организации за деятельностью своих членов. Запрос документов, информации и пояснений у заявителя осуществляется путем направления соответствующего запроса заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении.

3.7. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе или обращении, содержащие сведения о нарушении.

3.8. В случае, если член Ассоциации, на действия (бездействия) которого подана жалоба прекратил свое членство в СРО АКФО до вынесения решения по обращению, Ассоциация в письменной форме, не позднее 3-х рабочих дней, сообщает об этом заявителю.

3.9. По результатам проведенной Ассоциацией внеплановой проверки на основании поступившей жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, составляется акт проверки (и заключение) и направляется члену Ассоциации в порядке, установленном Положением о контроле саморегулируемой организации за деятельностью своих членов.

3.10. Если внеплановая проверка члена Ассоциации установила отсутствие нарушений в отношении члена Ассоциации, Ассоциация направляет заявителю ответ на жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, об отсутствии нарушений в отношении члена Ассоциации по фактам, изложенным в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении, с приложением акта проверки посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или соответствующем обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или соответствующем обращении в течение тридцати календарных дней со дня поступления в Ассоциацию жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.

3.10. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, в порядке, установленном Положением о контроле саморегулируемой организации за деятельностью своих членов, Контрольный комитет передает в Дисциплинарную комиссию акт проверки, материалы проверки, а также обращение, содержащее сведения о нарушении для принятия решения по результатам рассмотрения жалобы или обращения.

3.11. Дисциплинарная комиссия осуществляет рассмотрение представленных материалов по существу в порядке, установленном Положением о применении мер дисциплинарного воздействия.

3.12. Заявитель, а также член Ассоциации, в отношении которого имеется жалоба или обращение, уведомляются о месте и времени рассмотрения жалобы или обращения по существу не позднее чем за три дня до даты проведения соответствующего заседания Дисциплинарной комиссии путем направления уведомления посредством почтового отправления либо по электронной почте, либо передается уполномоченному представителю под роспись на копии уведомления. Заявитель, а также член Ассоциации, в отношении которого имеется жалоба или обращение, вправе присутствовать на соответствующем заседании Дисциплинарной комиссии либо направить своего представителя, имеющего доверенность на участие в рассмотрении жалобы или обращения.

3.13. При рассмотрении жалобы член Ассоциации, в отношении которого подана жалоба вправе:

- ~ принимать участие в заседании Дисциплинарной комиссии 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.

3.14. Неявка на заседание Дисциплинарной комиссии полномочного представителя члена СРО АКФО, в отношении которого подана жалоба, или лица подавшего жалобу, а также их представителей, не препятствует рассмотрению жалобы в отношении члена Ассоциации и вынесению решения по обращению.

3.15. Решение Дисциплинарной комиссии о результатах рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, направляется заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному

в жалобе или соответствующем обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или соответствующем обращении.

3.16. Жалобы и обращения, содержащие сведения о нарушении, ответы и решения по жалобам и обращениям, содержащим сведения о нарушении, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Ассоциации.

4. РАССМОТРЕНИЕ ИНЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ, ОБРАЩЕНИЙ ПОСТУПАЮЩИХ В АССОЦИАЦИЮ

4.1. Заявления, обращения, поступившие в Ассоциацию, передаются Генеральному директору Ассоциации, который в день их поступления в Ассоциацию определяет орган (работника) Ассоциации, к компетенции которых относится вопрос, описанный в обращении и который будет его рассматривать.

4.2. Заявления, обращения, содержащие признаки рекламы, коммерческие предложения могут быть оставлены без рассмотрения. В этом случае заявителю письменное уведомление (ответ) не направляется.

4.3. Обращения, поступившие в Ассоциацию, в том числе от органов государственной власти и органов местного самоуправления, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты их поступления, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

4.4. В исключительных случаях срок, указанный в п. 4.3. настоящего Положения может быть продлен, но не более чем на тридцать календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения иного обращения.

4.5. Уведомления о результатах рассмотрения иных обращений, поступивших в Ассоциацию, направляются заявителю, по указанному им адресу.

4.6. Член Ассоциации вправе обратиться в Ассоциацию с заявлением о нарушениях налогового законодательства и/или невыполнении стандартов СРО АКФО имеющих место (выявленных) при участии другого члена Ассоциации в конкурентных процедурах (торгах, конкурсе).

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Вся информация, полученная работниками СРО АКФО 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 Специализированных органов и работники Ассоциации отвечают за неразглашение и нераспространение сведений,

полученных в ходе работы по рассмотрению жалобы, заявления, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, стандартов и внутренних документов Ассоциации.

5.2. Настоящее Положение, изменения, внесенные в настоящее Положение, решение о признании утратившим силу настоящего Положения вступает в силу в десятидневный срок после его принятия.

5.3. В случае, если в период деятельности Положения произошли изменения законодательства, то настоящее Положение применяется в части не противоречащим таким изменениям.