

**УТВЕРЖДЕНО**

Решением Совета СРО «Единство»

Протокол № 39-1/20 от «09» октября 2020 года

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**«О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ**  
**(ЖАЛОБАМИ) СРО «ЕДИНСТВО»**

город Казань  
2020 год

## **1. Общие положения**

1.1. Положение «О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ (ЖАЛОБАМИ) СРО «ЕДИНСТВО» разработано в целях совершенствования работы с обращениями (жалобами, обращениями, заявлениями) граждан (физических лиц), юридических лиц (далее «лица»), поступающих в адрес СРО «Единство» (далее – Союз).

1.2. Работа с обращениями лиц осуществляется Союзом в соответствии с нормами действующего законодательства, Устава, настоящим Положением и иными внутренними положениями и стандартами Союза.

## **2. Требования к порядку рассмотрения обращений**

2.1. Порядок информирования о процедуре рассмотрения обращений.

2.1.1. Информация о процедуре рассмотрения обращений предоставляется:

- непосредственно в офисе Союза;
- по телефону;
- через Личный кабинет Союза (для членов Союза);
- по электронной почте;
- по почте путем обращения заявителя с письменным запросом о предоставлении информации;
- на официальном сайте Союза <https://sro-mfo.ru/> .

2.2. Результат рассмотрения обращений.

2.2.1. Конечными результатами рассмотрения обращений могут являться:

- направление письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомление об отказе в рассмотрении обращения с изложением причин;
- устный ответ на обращение.

### **3. Прием и регистрация письменного обращения на рассмотрение Союза**

3.1. Все письменные обращения и документы подлежат обязательной регистрации ответственным работником Союза в журнале входящей корреспонденции Союза, не позднее рабочего дня, следующего за днем их поступления.

3.2 На первой странице обращения проставляется его регистрационный номер и дата, согласно журналу входящей корреспонденции.

3.3. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. На повторные обращения Союзом направляется ответ с указанием на реквизиты ранее направленного в его адрес письма (информации).

3.4. Зарегистрированные в установленном порядке обращения передаются директору Союза или заместителю директора Союза, для принятия решения о дальнейших действиях.

3.5. После принятия директором Союза или его заместителем решения, обращения передаются в соответствующий орган, для рассмотрения по существу в рамках своей компетенции.

### **4. Рассмотрение обращений**

4.1. Общий срок рассмотрения обращений - 30 дней, следующих за днем их поступления.

В исключительных случаях, а также в случае необходимости получения Союзом дополнительных документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

4.2. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается следующий за ним рабочий день.

4.3. Союз при рассмотрении обращений обязан:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов;
- своевременно сообщать о решениях, принятых по обращениям.

4.4. В процессе рассмотрения обращения по существу Союз вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- при необходимости запрашивать дополнительную информацию у заявителя;
- инициировать проведение внеплановой проверки, контрольного мероприятия, мониторинга в рамках своей компетенции, в сроки, предусмотренные Внутренним Стандартом «Порядок проведения проверок членов СРО «Единство».

4.5. Ответ на обращение подписывается директором Союза, либо заместителем директора Союза, либо уполномоченным на то лицом.

4.6. Ответ на обращение, направляется:

- заявителю – по указанному им в обращении желаемому способу связи (адрес места нахождения/ адрес электронной почты);
- органу, перенаправившему обращение – по указанному им в письме желаемому способу связи (адрес места нахождения/ адрес электронный почты/личный кабинет).

4.7. Решение Дисциплинарного комитета, принятое по результатам рассмотрения материалов проверки по обращению, направляется заявителю в течение трех рабочих дней со дня принятия такого решения.

## 5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. Обращения не подлежат рассмотрению в следующих случаях:

- в случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения конфиденциальных сведений;
- наличие в обращении вопросов, которые, не входят в компетенцию Союза;
- в случае поступления обращения (жалобы) на организацию, которая прекратила членство в Союзе;
- в случае содержания признаков рекламы, коммерческого предложения и т.п.;
- в случае если в нем содержится вопрос, на который заявителю ранее давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом, во вновь направленном обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

В вышеуказанных случаях заявителю (если это возможно) направляется сообщение о невозможности рассмотрения обращения (жалобы).

5.2. Не подлежат рассмотрению и не требуют ответа обращения, которые:

- поступили путем почтовых отправлений и не содержат:
  - а) для физических лиц – фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина, почтовый или электронный адрес;
  - б) для юридических лиц – наименование юридического лица, ИНН или ОГРН, почтовый или электронный адрес, либо обращение не подписано уполномоченным лицом.
- поступило с помощью электронных средств связи и не содержат:
  - а) для физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, почтовый или электронный адрес;
  - б) для юридических лиц – наименование юридического лица, ИНН или ОГРН, почтовый или электронный адрес.
- не поддаются чтению;
- содержат исключительно угрозы и (или) оскорбления;

- не позволяют достоверно и точно определить члена Союза, в отношении которого представлено обращение;
- не позволяют определить предмет обращения.

5.3. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, лицо вправе вновь направить обращение в Союз.

## **6. Организация личного приема**

6.1. Личный прием ведут директор Союза, его заместитель и иные работники по вопросам, входящим в их компетенцию.

6.2. При личном приёме лицо предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. В случае, если от лица заявителя выступает его представитель, он предъявляет оформленный надлежащим образом документ, подтверждающий его полномочия.

6.4. В случае, если во время приёма решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение.

В случае, если поставленные лицом во время приёма вопросы не входят в компетенцию Союза, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы.

6.5. В ходе личного приёма заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приёма.

6.7. В ходе личного приёма лицо может оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном данным Положением порядке.

## **7. Хранение документов**

7.1. Союз осуществляет сбор и хранение обращений (жалоб). Срок хранения информации составляет 5 (пять) лет.

7.2 Хранение документов, на бумажном носителе, осуществляется в деле, предусмотренном для хранения таких документов месте.

## **8. Заключительные положения**

8.1. Настоящее Положение утверждается решением Совета Союза.

8.2. Все изменения и дополнения действительны только в том случае, если они утверждены Советом Союза.

8.3. Положение вступает в силу со дня его утверждения.

