

УТВЕРЖДЕНО

Решением Совета Директоров
Саморегулируемой организации Союз
«Гильдия ЭнергоСбережения»
Протокол № 120 от «14» октября 2016 года

ПРАВИЛА САМОРЕГУЛИРОВАНИЯ

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И
ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ ЧЛЕНОВ
САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ СОЮЗ
«ГИЛЬДИЯ ЭНЕРГОСБЕРЕЖЕНИЯ»**

(ПР-28)

(Новая редакция)

г. Краснодар

2016 год

1. Общие положения

1.1. Правила саморегулирования Порядок рассмотрения обращений и жалоб на действия членов Саморегулируемой организации Союз «Гильдия ЭнергоСбережения» (далее - Правила) разработаны в целях повышения качества работы с обращениями граждан и юридических лиц (далее - Заявители) и определяет сроки и последовательность действий Саморегулируемой организации Союз «Гильдия ЭнергоСбережения» (далее – саморегулируемой организации) при их рассмотрении.

1.2. Исполнение функции по рассмотрению обращений и жалоб на действия членов саморегулируемой организации (далее - рассмотрение обращений и жалоб) осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

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 саморегулируемой организации .

1.3. При исполнении функции по рассмотрению обращений и жалоб саморегулируемая организация осуществляет взаимодействие с органами государственной власти и органами местного самоуправления Краснодарского края, общественными организациями, субъектами хозяйственной деятельности различной организационно-правовой формы собственности.

2. Организационный порядок рассмотрения обращений и жалоб.

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 саморегулируемую организацию лично, по телефону или в письменной форме:

по адресу - ул. Сормовская, 204/6, город Краснодар, 350088;

Интернет - адрес: www.npges.ru

контактный телефон: 8(861)9920903, 9920902

электронная почта: E-mail: info@npges.ru

Адреса территориальных отделов приведены на официальном сайте саморегулируемой организации : www.npges.ru

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 саморегулируемой организации по телефону или на личном приеме.

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

В случае если работник саморегулируемой организации, 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 саморегулируемой организации в сети Интернет.

Публичное информирование об исполнении функции по рассмотрению обращений и жалоб осуществляется путем размещения информации на официальном сайте саморегулируемой организации в сети Интернет.

2.2. Общие условия рассмотрения обращений и жалоб.

Саморегулируемой организацией 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 саморегулируемой организации, осуществляет заместитель директора.

Направление обращений и документов по ним в адрес Директора осуществляется через заместителя директора.

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

Личный прием заявителей проводится: членами Совета директоров саморегулируемой организации, Директором, председателем Контрольного комитета, председателем Дисциплинарного комитета, а также уполномоченными лицами саморегулируемой организации.

При этом заместитель директора 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 саморегулируемую организацию по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном п. 2.9. настоящих Правил.

2.4. Направление и регистрация письменных обращений и жалоб.

Заявитель направляет в саморегулируемую организацию письменное обращение по вопросам, решение которых входит в его компетенцию.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в саморегулируемую организацию.

Работник, ответственный за прием корреспонденции:

- проверяет правильность поступления корреспонденции и возвращает ее невскрытой, если указан другой адресат;

- 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 от адресата 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 недостатки 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 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 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 саморегулируемой организации, 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 саморегулируемая организация:

- 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;

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 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 Директором на «особый контроль», рассматривается работниками саморегулируемой организации в течение срока, указанного в резолюции.

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

При рассмотрении жалобы на действия члена саморегулируемой организации на заседании соответствующего уполномоченного органа должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу, и член саморегулируемой организации, на действия которого направлена такая жалоба.

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, затем подписывается Директором, Председателем Совета директоров либо председателем Контрольного комитета или Председателем Дисциплинарной комиссии.

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

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 в саморегулируемой организации проводится специалистами 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.

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 саморегулируемой организации, 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 саморегулируемой организации, членов его семьи, а так же в адрес членов саморегулируемой организации;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию саморегулируемой организации;
- 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 саморегулируемую организацию;
- 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 саморегулируемой организации три года .

2.9. Рассмотрение обращений, полученных по информационным системам общего пользования.

Ответственным за рассмотрение обращений, полученных по информационным системам на официальную электронную почту саморегулируемой организации является заместитель директора.

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.

Заместитель директора саморегулируемой организации проверяет поступающие сообщения на предмет их соответствия обязательным требованиям, предъявляемым к обращениям граждан. При соответствии полученного электронного обращения требованиям, установленным для письменного обращения, Заместитель директора осуществляет его регистрацию в журнале входящей корреспонденции .

Ответ заявителю направляется по указанному адресу электронной почты, или размещается на официальном сайте саморегулируемой организации , в случае получения обращения посредством официального сайта.

2.10. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, принятых в ходе рассмотрения саморегулируемой организацией обращений и жалоб.

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

3. Заключительные положения

3.1. Настоящие Правила вступают в силу через 10 дней со дня их утверждения Советом Директоров саморегулируемой организации , а в части вопросов, касающихся саморегулирования – со дня внесения соответствующих сведений в государственный реестр саморегулируемых организаций.