

УТВЕРЖДЕНО:
Решением Общего собрания членов
Некоммерческого партнерства
«Межрегиональное объединение
в области энергетического обследования
«ЭНЕРГОАУДИТ»
Протокол № 2 от «30» июня 2010 г.

УТВЕРЖДЕНО:
Решением Общего собрания членов
Ассоциации энергоаудиторов
«Саморегулируемая организация
«ЭНЕРГОАУДИТ»
Протокол № 16 от «30» мая 2022 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о процедуре рассмотрения жалоб и иных обращений
на действия (бездействие) членов
Ассоциации «СРО «ЭНЕРГОАУДИТ»

г. Москва
2022 год

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение о процедуре рассмотрения жалоб и иных обращений на действия (бездействие) членов Ассоциации «СРО «ЭНЕРГОАУДИТ» (далее-Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», действующим законодательством Российской Федерации и Уставом Ассоциации энергоаудиторов «Саморегулируемая организация «ЭНЕРГОАУДИТ» (далее-Ассоциация).
- 1.2. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию в жалобы или иного обращения на действия (бездействие) членов Ассоциации, порядок, сроки и процедуру их рассмотрения, порядок принятия по ним решений, а также порядок обжалования этих решений.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПОНЯТИЙ

В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

- 2.1. **Жалоба или обращение** содержащее сведения о нарушении членом Ассоциации обязательных требований - письменное обращение в Ассоциацию физического или юридического лица, органов государственной власти или органов местного самоуправления о нарушении членом Ассоциации: требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении и повышении энергетической эффективности, требований к членам саморегулируемой организации в области энергетического обследования, условий членства в Ассоциации; требований к проведению энергетического обследования и его результатам (энергетическому паспорту и отчету), требований стандартов и правил Ассоциации, а также нарушений членом Ассоциации, договорных обязательств, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя, в том числе обращения должностных лиц органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля в соответствии с частью 14 статьи 9 и частью 20 статьи 10 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», содержащее доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя.
- 2.2. **Иное обращение** – письменное обращение, заявление, запрос, не содержащее сведений о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, и (или) о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации договорных обязательств.
- 2.3. **Заявитель** - физическое или юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший в Ассоциацию жалобу, обращение или иное обращение.

3. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ В ЖАЛОБЫ ИЛИ ИНОГО ОБРАЩЕНИЯ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

- 3.1. В жалобе или обращении, содержащих сведения о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, должны быть указаны следующие сведения:
 - 3.1.1. наименование саморегулируемой организации, в которую направлена данная жалоба или обращение, содержащие сведения о нарушениях;
 - 3.1.2. 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;
- 3.1.3. адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, если ответ, должен быть направлен в почтовым отправлением.
- 3.1.4. сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба или обращение:
- для физических лиц: фамилия, имя, отчество, дата, месяц и год рождения;
 - для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество, ИНН и (или) ОГРНИП;
 - для юридических лиц: полное или сокращенное наименование, ИНН и (или) ОГРН;
- 3.1.5. изложение (описание) сути жалобы или обращения, содержащих сведения о нарушениях.
- 3.1.6. доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена саморегулируемой организации нарушают или могут нарушить права заявителя;
- 3.1.7. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя;
- 3.1.8. дата подачи жалобы (обращения), содержащей сведения о нарушениях;
- 3.2.** Иное обращение должно содержать сведения, указанные в п. п. 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.6, настоящего Положения, а также изложение сути предложения, заявления, запроса, а также дату его подачи. При этом в ином обращении может отсутствовать ИНН и (или) ОГРНИП индивидуального предпринимателя – заявителя, ИНН и (или) ОГРН юридического лица – заявителя.
- 3.3.** Заявитель вправе приложить к жалобе или обращению, необходимые документы или их копии, подтверждающие факты нарушений. Копии документов допускается направлять в Ассоциацию по электронной почте или в электронной форме через систему электронного документооборота.
- 3.4.** Жалоба, обращение или иное обращение могут быть поданы заявителем непосредственно в по мету нахождения Ассоциации либо направлены заявителем по электронной почте, одним из средств связи: телеграммой, телефонограммой, факсом, почтой России, курьером, либо, в случае использования Ассоциацией программного обеспечения, позволяющего в соответствии с законодательством Российской Федерации, принимать, передавать, электронные документы и устанавливать достоверность усиленных квалифицированных подписей, допускается передача жалобы или обращения в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью.
- 3.5.** Жалоба или обращение, содержащая сведения о нарушении, иное обращение, подлежит обязательному рассмотрению, за исключением случаев, указанных в п.3.6-3.9.
- 3.6.** Жалоба или обращение, направленные заявителем способами, не указанными в п.3.4, считаются не соответствующими требованиям к жалобе или обращению и не подлежат рассмотрению Ассоциацией.
- 3.7.** Не подлежат рассмотрению жалобы, обращения или иные обращения содержащие сведения о нарушении обязательных требований или содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации, о чем уведомляется заявитель, направивший жалобу или обращение.
- 3.8.** Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы, обращения или иные обращения, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Ассоциацию, т.е. не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 3.1.2 настоящего Положения, а также не содержат адреса, по

которому должен быть направлен ответ, согласно п. 3.1.3 настоящего Положения. В данном случае ответ на жалобу, обращение или иное обращение не дается.

- 3.9.** Не подлежат рассмотрению жалобы, обращения или иные обращения, содержащие сведения о нарушении обязательных требований или вопросы в случае, если сведения о заявителе и (или) текст письменного обращения и (или) адрес, по которому должен быть направлен ответ, не поддается прочтению. В данном случае ответ на жалобу, обращение или иное обращение не направляется.
- 3.10.** В случае, если в жалобе или обращении содержится вопрос, на который заявителю по его ранее направленной жалобе или обращению неоднократно давались письменные ответы и при этом в повторно направленной в Ассоциацию жалобе или обращении заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Ассоциации вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы или обращения и прекратить переписку с этим заявителем по данному вопросу. О принятом решении заявитель уведомляется в письменном виде.
- 3.11.** В случае, если в жалобе или обращении обжалуется судебное решение, жалоба или обращение возвращается заявителю, направившему жалобу или обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 3.12.** Не подлежат рассмотрению жалобы или обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу. В данном случае Ассоциация вправе оставить жалобу или обращение без ответа и сообщить заявителю, направившему жалобу или обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4. СРОК И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И ИНЫМ ОБРАЩЕНИЯМ

- 4.1.** Жалобы, обращения на действия (бездействие) членов Ассоциации или иные обращения, поступившие в Ассоциацию, подлежат рассмотрению в течение тридцати календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок рассмотрения.
- 4.2.** Ответы на жалобы или обращения на действия (бездействие) членов Ассоциации и иные обращения, поступившие в Ассоциацию, подписываются руководителем Ассоциации либо уполномоченным лицом.
- 4.3.** Порядок рассмотрения поступивших в Ассоциацию жалоб или обращений о нарушении, членами Ассоциации обязательных требований:
- 4.3.1. жалоба или обращение о нарушении членами Ассоциации обязательных требований передаются в Контрольную комиссию Ассоциации - специализированный орган саморегулируемой организации, осуществляющий контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации.
- 4.3.2. Председатель, заместитель председателя Контрольной комиссии рассматривает жалобу или обращение о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, на предмет соответствия требованиям главы 3 настоящего Положения.
- 4.3.3. если жалоба или обращение не соответствует требованиям главы 3 настоящего Положения, заявителю направляется ответ с указанием причин несоответствия требованиям. Ответ направляется почтовым отправлением по адресу, указанному в жалобе или обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении. После устранения причин несоответствия жалоба или обращение могут быть направлены в Ассоциацию повторно.
- 4.3.4. если жалоба или обращение соответствуют требованиям главы 3 настоящего

- Положения, Председатель Контрольной комиссии назначает внеплановую проверку деятельности члена Ассоциации, указанного в жалобе или обращении. Члену Ассоциации, в отношении которого назначена внеплановая проверка, направляется уведомление о проведении внеплановой проверки.
- 4.3.5. организация и проведение внеплановой проверки осуществляется в соответствии с Порядком осуществления контроля за соблюдением членами саморегулируемой организации требований стандартов и правил саморегулируемой организации, условий членства в Ассоциации «СРО «ЭНЕРГОАУДИТ».
 - 4.3.6. в ходе проведения внеплановой проверки Ассоциация вправе запрашивать у проверяемого члена Ассоциации необходимые для проведения проверки документы, информацию, или пояснения по фактам нарушений, указанных в жалобе или обращении, документы или информацию у третьих лиц, получать информацию из государственных информационных систем.
 - 4.3.7. запрос информации у члена Ассоциации осуществляется в соответствии с Порядком осуществления контроля за деятельностью членов Ассоциации.
 - 4.3.8. запрос документов, информации или пояснений от заявителя осуществляется посредством направления запроса почтой адресу, указанному в жалобе или обращении либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении.
 - 4.3.9. в ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе или обращении, или факты, подлежащие проверке, назначенной по иным основаниям.
 - 4.3.10. по результатам внеплановой проверки, проведенной на основании поступившей жалобы или обращения, составляется акт проверки, который направляется члену Ассоциации в соответствии с Порядком осуществления контроля за деятельностью членов Ассоциации.
 - 4.3.11. если внеплановая проверка деятельности члена Ассоциации не обнаружила нарушений обязательных требований, указанных в жалобе или обращении, заявителю в ответе на жалобу или обращение направляется информация о проведенной проверке деятельности члена Ассоциации и результатах проверки. Ответ направляется заявителю почтовым отправлением по адресу, указанному в жалобе или обращении либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении. Ответ на жалобу или обращение направляется заявителю в срок не превышающий тридцать календарных дней от даты поступления в Ассоциацию жалобы или обращения.
 - 4.3.12. Если внеплановая проверка деятельности члена Ассоциации выявила нарушения обязательных требований, указанных в жалобе или обращении, заявителю в ответе на жалобу или обращение направляется информация о результатах проведенной проверки и сведения о наличии у члена Ассоциации нарушений, указанных заявителем в жалобе или обращении. Ответ на жалобу или обращение направляется заявителю в срок не превышающий тридцать календарных дней от даты поступления в Ассоциацию жалобы или обращения.
 - 4.3.13. результаты внеплановой проверки: акт проверки, материалы проверки, жалоба или обращение передаются Контрольной комиссией в Дисциплинарную комиссию Ассоциации на рассмотрение и для принятия решения о привлечении члена Ассоциации к дисциплинарной ответственности.
 - 4.3.14. Дисциплинарная комиссия рассматривает материалы проверки, жалобу или обращение о нарушении членом Ассоциации обязательных требований. По результатам рассмотрения материалов Дисциплинарная комиссия принимает решение о применении в отношении члена Ассоциации, допустившему нарушения обязательных требований меры дисциплинарного воздействия в соответствии с Перечнем мер дисциплинарного воздействия, которые могут быть применены в отношении членов Ассоциации за нарушение требований стандартов и правил Ассоциации.
 - 4.3.15. копия решения о применении в отношении члена Ассоциации меры дисциплинарного воздействия направляется, в течение трех рабочих дней, со дня принятия решения члену

Ассоциации и лицу, направившему жалобу или обращение о нарушении требований. Копия решения направляется:

- заявителю почтовым отправлением по адресу, указанному в жалобе или обращении либо электронной почте, указанной в жалобе или обращении, либо в электронном виде при наличии системы электронного документооборота;
 - члену Ассоциации по электронной почте или почтовым отправлением по адресу, указанному в реестре членов саморегулируемой организации, либо в электронном виде при наличии системы электронного документооборота.
- 4.3.16. при рассмотрении жалобы или обращения на действия члена Ассоциации на заседании Дисциплинарной комиссии должны быть приглашены лицо, направившее жалобу или обращение и член Ассоциации, на действия или бездействие которого подана жалоба или обращение.
- 4.3.17. при рассмотрении жалоб или обращений и о применении мер дисциплинарного воздействия к членам Ассоциации могут использоваться информационные и коммуникационные технологии, позволяющие обеспечить возможность дистанционного участия участников заседания Дисциплинарной комиссии.
- 4.3.18. жалобы или обращения, содержащие сведения о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, ответы и решения по жалобам или обращениям, а также документы, подтверждающие отправку ответов заявителю, хранятся в деле члена Ассоциации.

4.4. Порядок рассмотрения иных обращений, поступающих в Ассоциацию:

- 4.4.1. иные обращения, поступающие в Ассоциацию, передаются Директору Ассоциации, который поручает рассмотрение вопросов, указанных в ином обращении специализированному органу или сотруднику Ассоциации.
- 4.4.2. результаты рассмотрения иных обращений, направляются заявителю, почтовым отправлением по адресу, указанному в ином обращении либо электронной почте, указанной в ином обращении, либо в электронном виде при наличии системы электронного документооборота;
- 4.5. В случае, если ответ по существу поставленного в жалобе или обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, лицу, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 5.1. Настоящее Положение, изменения в настоящее Положение, решение о признании утратившим силу настоящего Положения вступают в силу через десять дней после дня их принятия.
- 5.2. Настоящее Положение, изменения, внесенные в него, решение о признании настоящего Положения утратившим силу в течении пяти рабочих дней, со дня их принятия Общим собранием членов Ассоциации подлежат размещению на официальном сайте Ассоциации и направлению, в течении семи рабочих дней на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных Ассоциацией с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, в орган надзора за саморегулируемыми организациями в области энергетического обследования.
- 5.3. Настоящее Положение не должно противоречить законам и иным нормативно-правовым актам Российской Федерации, а также Уставу Ассоциации. В случае если законами и иными нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации установлено иное, чем предусмотрено настоящим Положением, применению подлежат положения, установленные

законами и иными нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации.

- 5.4.** Если в результате изменения законодательства отдельные пункты настоящего Положения вступают в противоречие с ним, то данные пункты утрачивают силу и до момента внесения изменений в настоящее Положение применяются нормы действующего законодательства Российской Федерации.