**УТВЕРЖДЕНО**

Решением Общего собрания

членов Ассоциации

«Объединение управляющих компаний

многоквартирными домами»

Протокол от 26.08.2021 г. № 1/ОС

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**«О процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие)**

**членов Ассоциации «Объединение управляющих компаний**

**многоквартирными домами»**

г. Оренбург, 2021 г.

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», действующим законодательством Российской Федерации и Уставом Ассоциации «Объединение управляющих компаний многоквартирными домами» (далее – Ассоциация), а также иными внутренними документами Ассоциации.

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

**2. ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБЕ, СОДЕРЖАЩЕЙ СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ**

2.1. В жалобе, содержащей сведения о нарушении, должны быть указаны следующие сведения:

2.1.1. наименование Ассоциации;

2.1.2. сведения о заявителе, позволяющие его идентифицировать: фамилия, имя, отчество физического или должностного лица (с указанием организации и должности);

2.1.3. почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией ответа путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты;

2.1.4. информация о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба или обращение;

2.1.5. описание нарушений обязательных требований, предположительно допущенных членом Ассоциации;

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

2.1.7. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

2.2. Обращение, не содержащее сведения о нарушении, должно содержать сведения, указанные в пп. 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.7 настоящего Положения, а также изложение сути предложения, заявления, запроса.

2.3. К жалобе заявителем при наличии прилагаются документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений обязательных требований.

2.4. Жалоба или обращение могут быть поданы заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения, направлены заявителем в Ассоциацию посредством почтового отправления, курьером либо по электронной почте.

2.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы, обращения, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Ассоциацию, и (или) не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 2.1.2 настоящего Положения.

**3. ПОРЯДОК И СРОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ,**

**СОДЕРЖАЩЕЙ СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ**

3.1. Жалоба, содержащая сведения о нарушении, передается генеральному директору (его заместителю) в первый рабочий день, следующий за днем их поступления в Ассоциацию.

3.2. Вопрос о принятии жалобы к рассмотрению по существу решается генеральным директором (его заместителем) единолично в течение 2 календарных дней со дня ее поступления. По результатам принимается одно из следующих решений:

а) об отказе в принятии жалобы, если она выходит за рамки компетенции Ассоциации;

б) о возврате жалобы заявителю в случае несоответствия требованиям главы 3 настоящего Положения;

в) о принятии жалобы к рассмотрению по существу.

О принятом решении заявитель информируется посредством почтового отправления либо по адресу электронной почты, указанному в жалобе. Если генеральным директором (его заместителем) принимается решение о принятии жалобы к рассмотрению по существу, то соответствующее решение заявителю не направляется.

При устранении несоответствий жалобы заявитель вправе повторно обратиться в Ассоциацию.

3.3. В случае принятия жалобы к рассмотрению по существу генеральный директор передает ее в Контрольную комиссию Ассоциации.

3.4. Председатель Контрольной комиссии Ассоциации в день получения жалобы выносит распоряжение о проведении внеплановой проверки. Внеплановая проверка в отношении члена Ассоциации, указанного в жалобе, проводится в порядке, установленном Положением о порядке осуществления контроля за соблюдением членами Ассоциации «Объединение управляющих компаний многоквартирными домами» требований стандартов и правил предпринимательской деятельности, условий членства в Ассоциации.

3.5. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе.

3.6. После окончания внеплановой проверки ее материалы вместе с актом проверки передаются в Дисциплинарную комиссию для рассмотрения жалобы по существу и принятия решения.

3.7. При рассмотрении жалобы Дисциплинарная комиссия Ассоциации обязана приглашать на соответствующее заседание лиц, направивших такие жалобы, а также членов Ассоциации, на действия (бездействие) которых направлена такая жалоба.

3.8. В результате рассмотрения по существу жалобы, содержащей сведения о нарушении, Дисциплинарная комиссия Ассоциации при наличии оснований применяет к члену Ассоциации меры дисциплинарного воздействия, предусмотренные Положением о применении мер дисциплинарного воздействия и порядке рассмотрения дел о нарушении членами Ассоциации требований стандартов и правил предпринимательской деятельности, условий членства в Ассоциации.

3.9. Срок рассмотрения Дисциплинарной комиссией Ассоциации материалов проверки составляет 30 дней со дня получения Дисциплинарной комиссией Ассоциации документов, указанных в п. 3.6. настоящего Положения.

3.10. В результате рассмотрения по существу жалобы и материалов внеплановой проверки Дисциплинарная комиссия Ассоциации принимает одно из следующих решений:

а) оставить жалобу без удовлетворения и прекратить дисциплинарное производство;

б) удовлетворить жалобу полностью или частично, при наличии оснований - применить меру дисциплинарного воздействия.

3.11. В течение 2 рабочих дней со дня принятия Дисциплинарной комиссией решения в результате рассмотрения по существу жалобы такое решение направляется члену Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба, а также заявителю в установленном порядке.

3.12. Решение Ассоциации, принятое по существу в результате рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, может быть обжаловано в установленном порядке.

3.13. Решение Ассоциации о применении меры дисциплинарного воздействия может быть обжаловано в установленном порядке членом Ассоциации, в отношении которого принято это решение.

3.14. 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 ОБРАЩЕНИЙ,**

**НЕ СОДЕРЖАЩИХ СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ**

4.1. Обращения, не содержащие сведений о нарушении, передаются на рассмотрение генеральному директору Ассоциации (его заместителю) в первый рабочий день, следующий за днем поступления в Ассоциацию.

4.2. Обращения, поступившие в Ассоциацию от органов государственной власти и органов местного самоуправления, рассматриваются в течение 20 календарных дней с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.

4.3. Обращения, поступившие от лиц, не указанных в п. 4.2. настоящего Положения, рассматриваются в течение 30 дней с даты их поступления в Ассоциацию.

4.4. В исключительных случаях срок, указанный в п. 4.3. настоящего Положения может быть продлен, но не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

4.5. Уведомление о результатах рассмотрения обращения направляется заявителю по указанному в обращении адресу в срок, установленный пп. 4.2, 4.3, 4.4 настоящего Положения.

**5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

5.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения.