

**АССОЦИАЦИЯ САМОРЕГУЛИРУЕМАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «ОБЪЕДИНЕНИЕ  
СТРОИТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСА И ЖКХ «БОЛЬШАЯ ВОЛГА»**

**УТВЕРЖДЕНО**

Решением Общего собрания членов  
Ассоциации Саморегулируемой организаций  
«Объединение строительного комплекса и ЖКХ «Большая Волга»  
Протокол № 3 от 21.12.2018 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ о процедуре рассмотрения жалоб и иных обращений на действия  
(бездействие) членов**

**Ассоциации Саморегулируемой организации «Объединение  
строительного комплекса и ЖКХ «Большая Волга»**

**Пенза, 2018**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 01.12.2007 №315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Федеральным законом от 29.12.2004 № 191- ФЗ «О введении в действие Градостроительного кодекса Российской Федерации», действующим законодательством Российской Федерации и Уставом Ассоциации СРО «Большая Волга» (далее - Ассоциация).

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. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

**Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении (далее Жалоба)** - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти или местного самоуправления (далее - заявителя), органа федерального или муниципального контроля в Ассоциацию на действия члена Ассоциации в области строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объектов капитального строительства, связанные с его членством в Ассоциации, содержащее доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя с описанием предмета жалобы, обращения.

**Договор строительного подряда** - договор о строительстве, реконструкции, капитальном ремонте, сносе объектов капитального строительства, заключенный членом Ассоциации с застройщиком, техническим заказчиком, лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения, региональным оператором.

**Иное обращение, запрос, (далее - Запрос)** - обращение, в том числе предложение, заявление, запрос, не содержащее сведений о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, и (или) о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации договорных обязательств, предметом которого является истребование информации о деятельности Ассоциации и ее членов, в том числе лиц, прекративших членство, определенной Уставом и внутренними документами Ассоциации.

**Уведомление о проведении проверки в отношении члена Ассоциации органами федерального и муниципального контроля (далее - Уведомление)** - уведомление, извещение органов федерального и муниципального контроля о проведении ими проверки в отношении члена Ассоциации с указанием предмета и времени проверки.

**Заявитель** - физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, орган федерального или муниципального контроля, направивший Жалобу, обращение, Запрос, требование, Уведомление или иное обращение в Ассоциацию.

**Обязательные требования** - требования законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, о техническом регулировании, а также требования, установленные в стандартах на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденные Национальным объединением строителей (НОСТРОЙ), и требования стандартов и иных внутренних документов, принятых Ассоциацией.

## 2. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБЕ, ЗАПРОСУ, УВЕДОМЛЕНИЮ

2.1. В Жалобе, Запросе, Уведомлении должны быть указаны следующие сведения:

2.1.1. наименование Ассоциации СРО «Большая Волга»;

2.1.2. 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, Запрос, Уведомление;

2.1.3. номер телефона для направления телефонограммы Заявителю Ассоциацией, почтовый адрес Заявителя, адрес электронной почты заявителя (при наличии), указанием адреса электронной почты Заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией ответа по Жалобе, на Запрос, Уведомление и иных документов, связанных с рассмотрением Жалобы, Запроса, Уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты Заявителя.

2.1.4. сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена Жалоба, Запрос, Уведомление:

- 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;

2.1.5. в отношении Жалоб - описание нарушений обязательных требований, допущенных членом Ассоциации, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров, а также доводы Заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права Заявителя;

2.1.6. в отношении Запросов - перечень запрашиваемых документов (информации) о деятельности Ассоциации и/или ее членов, в том числе лиц, прекративших членство, определенной Уставом и внутренними документами Ассоциации с учетом требований законодательства Российской Федерации, в том числе закона о персональных данных;

2.1.7. в отношении Уведомлений - указание предмета проведения проверки (ссылки на нормативно-технические или иные документы, согласно которым проводится проверка, содержание проверки), указание сроков проведения проверки и наименование объекта, на котором проводится проверка с указанием его местонахождения;

2.1.8. подпись Заявителя или уполномоченного лица Заявителя.

2.2. К Жалобе Заявителем прилагаются документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений обязательных требований, и/или подтверждающие неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров.

2.3. Жалоба, Запрос, Уведомление могут быть поданы Заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения, направлены Заявителем в Ассоциацию посредством почтового отправления, курьером, либо, в случае использования Ассоциацией программного обеспечения, позволяющего в соответствии с законодательством Российской Федерации принимать, передавать электронные документы и устанавливать достоверность усиленных квалифицированных электронных подписей, переданы в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью. Жалоба, Запрос, Уведомление, направленные иными способами считаются не соответствующими требованиям к Жалобе, Запросу, Уведомлению и не подлежат рассмотрению Ассоциацией.

2.4. Не подлежат рассмотрению и/или считаются анонимными Жалобы, Запросы, Уведомления, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в

Ассоциацию, и/или не содержат сведений о Заявителе, указанных в п.п. 2.1.2, 2.1.3 настоящего Положения.

### **3. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ**

3.1. Жалоба при поступлении в Ассоциацию регистрируется в установленном порядке и в тот же день передается Исполнительному директору Ассоциации, организующему дальнейшее ее рассмотрение.

3.2. Исполнительный директор в течение 3 (трех) рабочих дней с даты поступления в Ассоциацию Жалобы рассматривает ее на предмет соответствия требованиям главы 2 настоящего Положения.

При несоответствии Жалобы требованиям главы 2 настоящего Положения Исполнительный директор, в обозначененный в настоящем пункте срок, направляет Заявителю ответ с указанием оснований несоответствия посредством почтового отправления по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в Жалобе. При устранении оснований несоответствия Жалобы требованиям к содержанию, указанным в главе 2 настоящего Положения, Заявитель вправе повторно обратиться в Ассоциацию с Жалобой.

3.3. В случае соответствия Жалобы требованиям главы 2 настоящего Положения, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты ее поступления в Ассоциацию Исполнительный директор Ассоциации принимает решение о назначении внеплановой проверки в отношении члена Ассоциации, указанного в Жалобе.

3.4. Члену Ассоциации, в отношении которого назначена внеплановая проверка, и Заявителю Жалобы направляется уведомление о проведении внеплановой проверки не позднее, чем за 24 часа до начала ее проведения. В случае отсутствия представителей проверяемого члена и Заявителя Жалобы при проведении проверки при их надлежащем извещении, проверка проводится в установленном порядке в их отсутствие, при этом в Акте делается отметка о неявке данных лиц на проведение проверки.

3.5. Надлежащим извещением для члена Ассоциации и Заявителя является направление уведомления телефонограммой, заказным письмом с уведомлением о вручении, телеграммой, средствами электронной или факсимильной связи по реквизитам, указанным в реестре членов Ассоциации и Жалобе.

3.6. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Контрольной комиссией Ассоциации в порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации за деятельностью своих членов.

3.7. В ходе проведения внеплановой проверки Ассоциация вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена Ассоциации, в отношении которого подана Жалоба, 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 и Заявителя осуществляется способами, указанными в п. 3.5 настоящего Положения.

3.8. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в Жалобе, а также факты, сопутствующие поступившей информации и сведения о ранее обнаруженных аналогичных нарушениях.

3.9. Продолжительность внеплановой проверки не должна превышать 10 (десяти) рабочих дней.

3.10. По результатам проведенной Ассоциацией внеплановой проверки на основании поступившей Жалобы составляется акт проверки в порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации за деятельностью своих членов.

3.11. Если внеплановая проверка члена Ассоциации установила отсутствие нарушений в отношении него, Ассоциация направляет Заявителю ответ на Жалобу об отсутствии нарушений в отношении члена Ассоциации по фактам, изложенным в Жалобе, посредством почтового отправления по почтовому адресу, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в Жалобе в срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней с даты поступления Жалобы в Ассоциацию.

3.12. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, Акт проверки также направляется Заявителю Жалобы, способами, указанными в п.3.11. настоящего Положения, а также вместе с Жалобой и материалами проверки передается в специализированный орган – Дисциплинарную комиссию Ассоциации. Для принятия законного и обоснованного решения члены Дисциплинарной комиссии могут потребовать проведения дополнительных проверок, экспертиз, предоставления дополнительных материалов и объяснений, возможность и необходимость их использования определяется Председателем дисциплинарной комиссии.

3.13. Дисциплинарная комиссия осуществляет рассмотрение материалов проверки по Жалобе в порядке, установленном Положением об утверждении мер дисциплинарного воздействия, порядка и оснований их применения, порядка рассмотрения дел Ассоциации.

3.14. При рассмотрении Жалобы на заседание Дисциплинарной комиссии должны быть приглашены Заявитель и член Ассоциации, на действия которого направлена Жалоба. Уведомление о рассмотрении жалобы направляется в порядке, установленном Положением об утверждении мер дисциплинарного воздействия, порядка и оснований их применения, порядка рассмотрения дел Ассоциации. В случае неявки на заседание рассмотрение дела производится в их отсутствие.

3.15. В случае применения мер дисциплинарного воздействия к члену Ассоциации в результате рассмотрения Жалобы Ассоциация в течение 2 (двух) рабочих дней со дня принятия данного решения направляет его в форме документов на бумажном носителе или в форме электронного документа (пакета документов), подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Ассоциации, по адресу, указанному в реестре членов Ассоциации, а также лицу, направившему Жалобу в Ассоциацию.

3.16. Жалобы, ответы и решения по ним, а также документы, подтверждающие их отправку Заявителю, хранятся в деле члена Ассоциации, в отношении которого проводилась проверка по данной Жалобе.

3.17. В Ассоциации ведется реестр Жалоб, где указывается дата поступления Жалобы в Ассоциацию, наименование и реестровый номер члена Ассоциации, в отношении которого направлена Жалоба, реквизиты (дата и номер) ответа на данную Жалобу, направленного Заявителю.

#### **4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ ОБ ОБЖАЛОВАНИИ РЕЗУЛЬТАТОВ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ**

4.1. В случае несогласия с результатами рассмотрения Жалобы, изложенными в ответе Ассоциации Заявителю, а также в случае, если проверка установила отсутствие части нарушений, указанных Заявителем в Жалобе, Заявителем может быть подано заявление об обжаловании результатов рассмотрения Жалобы (полностью или в части) в Совет Ассоциации в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения ответа Заявителем.

4.2. Заявление об обжаловании результатов рассмотрения Жалобы должно содержать информацию, указанную в п.п. 2.1.1 - 2.1.4, 2.1.8 настоящего Положения, а также реквизиты полученного ответа на Жалобу (дата и номер) и доводы Заявителя о несогласии с результатами рассмотрения Жалобы (полностью или в части).

4.3. В обоснование доводов, указанных в заявлении об обжаловании результатов рассмотрения Жалобы, могут прилагаться документы или копии документов (при их наличии у Заявителя).

4.4. Заявление об обжаловании результатов рассмотрения Жалобы подается в порядке, установленном п. 2.3 настоящего Положения.

4.5. При рассмотрении заявления об обжаловании результатов рассмотрения Жалобы, Ассоциация приглашает Заявителя и своего члена, в отношении которого направлена Жалоба, на заседание Совета Ассоциации. Уведомление о проведении заседания Совета Ассоциации направляется не менее чем за 3 (три) календарных дня до даты заседания Заявителю и члену Ассоциации согласно п. 3.5 настоящего Положения. Неявка на заседание Совета Заявителя и/или члена Ассоциации, своевременно и надлежащим образом уведомленных о времени и месте заседания, не является препятствием для рассмотрения заявления об обжаловании результатов рассмотрения Жалобы.

4.6. Совет Ассоциации рассматривает заявление об обжаловании результатов рассмотрения Жалобы в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты его поступления в Ассоциацию и принимает одно из следующих решений:

1) об отмене результатов рассмотрения Жалобы (полностью или в части) и направлении Жалобы в Контрольную комиссию Ассоциации для повторного ее рассмотрения;

2) об отказе в удовлетворении заявления об обжаловании результатов рассмотрения Жалобы (полностью или в части).

4.7. Решение Совета Ассоциации (выписка из решения), указанное в п. 4.6 настоящего Положения, Ассоциация в течение 2 (двух) рабочих дней с даты его принятия направляется члену Ассоциации почтовым отправлением или в форме электронного документа по реквизитам, указанным в реестре членов Ассоциации и заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанным в заявлении об обжаловании результатов рассмотрения Жалобы.

4.8. В случае принятия решения Советом Ассоциации об отмене результатов рассмотрения Жалобы (полностью или в части) и направлении Жалобы в Контрольную комиссию Ассоциации для повторного ее рассмотрения вновь проводится внеплановая проверка и дальнейшее рассмотрение жалобы в соответствии с п.п. 3.4 - 3.14 настоящего Положения.

## **5. РАССМОТРЕНИЕ ЗАПРОСОВ, ПОСТУПАЮЩИХ В АССОЦИАЦИЮ**

5.1. Запросы, поступающие в Ассоциацию, регистрируются в электронном журнале регистрации входящей корреспонденции и передаются единоличному исполнительному органу – Исполнительному директору Ассоциации, для ознакомления и наложения резолюции, определяющей орган (работника) Ассоциации, к компетенции которого относится вопрос, описанный в Запросе, и который будет организовывать его рассмотрение и подготовку ответа Заявителю.

5.2. Запросы, поступившие в Ассоциацию от органов государственной власти и органов местного самоуправления, органов федерального или муниципального контроля, содержащие требования о предоставлении документов (информации), касающихся деятельности членов Ассоциации, в том числе лиц, прекративших членство в Ассоциации, регистрируются в установленном порядке и передаются Исполнительному директору Ассоциации, который организует их исполнение.

5.3. Запросы рассматриваются в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты их поступления в Ассоциацию, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.

5.4. В исключительных случаях срок, указанный в п. 5.3 настоящего Положения, может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней с уведомлением Заявителя о продлении срока рассмотрения Запроса с указанием причин такого продления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.

5.5. Ответ на Запрос, поступивший в Ассоциацию, направляется Заявителю в срок, указанный в п. 5.3, 5.4 настоящего Положения посредством почтового отправления по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в Запросе.

## **6. РАССМОТРЕНИЕ УВЕДОМЛЕНИЙ, ПОСТУПАЮЩИХ В АССОЦИАЦИЮ**

6.1. Уведомления о проведении проверки в отношении члена Ассоциации, поступающие в Ассоциацию от органов федерального и муниципального контроля (Ростехнадзора, Госстройнадзора, Роспотребнадзора, вневедомственной жилищной инспекции, природоохранных и иных органов), регистрируются в электронном журнале регистрации входящей корреспонденции и передаются единоличному исполнительному органу – Исполнительному директору Ассоциации, для ознакомления и наложения резолюции, определяющей орган (работника) Ассоциации, к компетенции которого относится проверка, указанная в Уведомлении и меры по работе с данным Уведомлением.

6.2. При необходимости Решением Исполнительного директора Ассоциации предусматриваются необходимые мероприятия со стороны Ассоциации в отношении ее члена в связи с проводимой проверкой согласно Уведомлению и/или назначается внеплановая проверка данного члена Ассоциации.

6.4. Член Ассоциации, в отношении которого получено Уведомление, извещается о назначенной проверке телефонограммой, заказным письмом с уведомлением о вручении, телеграммой, средствами электронной или факсимильной связи по реквизитам, указанным в реестре членов Ассоциации.

6.5. В случае назначения Решением Исполнительного директора внеплановой проверки в отношении члена Ассоциации в связи с проводимой проверкой согласно Уведомлению, данная проверка проводится в соответствии с Положением о контроле Ассоциации за деятельность своих членов.

6.6. Для участия в проверке, проводимой органом контроля согласно Уведомлению, лицо, назначенное Решением Исполнительного директора Ассоциации, согласует с соответствующим органом контроля, направившим Уведомление в Ассоциацию, дату, время и место проведения совместной проверки.

6.7. По результатам проверки уполномоченным лицом Ассоциации составляется Акт в соответствии с Положением о контроле Ассоциации за деятельность своих членов.

6.7. В случае выявления нарушений по результатам указанной внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, Акт проверки вместе с материалами проверки передается в Контрольную комиссию Ассоциации для рассмотрения и при необходимости передачи в Дисциплинарную комиссию Ассоциации.

6.8. В случае применения мер дисциплинарного воздействия к члену Ассоциации в результате проведенной внеплановой проверки согласно полученному Уведомлению, Ассоциация в течение 2 (двух) рабочих дней со дня принятия данного решения направляет его члену Ассоциации в форме документов на бумажном носителе или в форме электронного документа (пакета документов), подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Ассоциации, по адресу, указанному в реестре членов Ассоциации.

## **7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящее Положение вступает в силу со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций в соответствии с федеральным законодательством.