

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

**УТВЕРЖДЕНО**

Решением Общего собрания членов  
Ассоциации Саморегулируемой организации  
«Объединение строительного комплекса и ЖКХ «Большая Волга»  
Протокол № 3 от 27.04.2017 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

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

**АССОЦИАЦИИ САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ «ОБЪЕДИНЕНИЕ  
СТРОИТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСА И ЖКХ «БОЛЬШАЯ ВОЛГА»**

**Пенза, 2017**

## 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 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 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 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 и/или адрес электронной почты заявителя с пометкой, что Заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией ответа по Жалобе 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 трех календарных 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 обозначенный в настоящем пункте срок, направляет Заявителю ответ с указанием оснований несоответствия посредством почтового отправления либо в форме электронного документа по почтовому адресу или 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 трех календарных дней с даты ее поступления в Ассоциацию издается приказ Исполнительного директора Ассоциации 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 три календарных дня до начала ее проведения. В случае отсутствия указанных представителей 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 двадцати календарных 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 тридцать календарных дней с даты поступления Жалобы в Ассоциацию.

3.12. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, Акт проверки 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. При подтверждении нарушений после дополнительных проверок, в соответствии с пунктом 3.12. настоящего Положения, указанных в Жалобе, полностью или частично, Акт проверки вместе с материалами проверки и решением Контрольной комиссии передается в Дисциплинарную комиссию, которая осуществляет рассмотрение Жалобы 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. Ассоциация направляет Заявителю ответ о результатах рассмотрения Жалобы посредством почтового отправления по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанным в Жалобе, в срок, не превышающий тридцать календарных дней с даты поступления Жалобы в Ассоциацию.

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

3.17. 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.

3.18. 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 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 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 двадцати 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 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 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 - 3.16 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 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 тридцать календарных дней с уведомлением

Заявителя о продлении срока рассмотрения Запроса с указанием причин, 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 настоящего Положения посредством почтового отправления по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанным им 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 Приказом Исполнительного директора Ассоциации предусматриваются необходимые мероприятия со стороны Ассоциации в отношении ее члена в связи с проводимой проверкой согласно Уведомлению и/или назначается внеочередная 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 Приказом Исполнительного директора внеочередной проверки в отношении члена Ассоциации в связи с проводимой проверкой согласно Уведомлению, данная проверка проводится в соответствии с Положением о контроле Ассоциации за деятельностью своих членов.

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

6.7. По результатам проверки представителем Ассоциации составляется Акт в соответствии с Положением о контроле Ассоциации за деятельностью 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 внеочередной проверки согласно полученному Уведомлению, Ассоциация в течение 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 электронной подписью, по адресу, указанному в реестре членов Ассоциации.

## **7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящее Положение вступает в силу с 1 июля 2017 г., но не ранее дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций в соответствии с федеральным законодательством.