

**УТВЕРЖДЕНО:**

Решением Общего собрания членов  
Ассоциации «Саморегулируемая  
организация «Межрегиональная  
Строительная Группа»  
(Протокол № 50 от «27» сентября 2017 г.)

Председатель Общего Собрания



/Наумов С.А./

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов  
Ассоциации «Саморегулируемая организация «Межрегиональная  
Строительная Группа» и иных поступивших обращений

(новая редакция)

г. Екатеринбург, 2017 г.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует вопросы работы с жалобами (обращениями) граждан и юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, порядок, сроки, процедуру рассмотрения жалоб (обращений), порядок принятия решений по жалобам (обращениям), а также порядок обжалования решений по жалобам (обращениям) и распространяется на все жалобы (обращения), в отношении нарушений, допускаемых (допустившими) членами Ассоциации «Саморегулируемая организация «Межрегиональная Строительная Группа» (далее – «Ассоциация») в процессе осуществления ими строительства, реконструкции и капитального ремонта объектов капитального строительства, исполнения обязательств, возникшим вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 12.01.1996г № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», Федеральным законом от 02.05.2006г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Кодексом Административного судопроизводства Российской Федерации, и Уставом Ассоциации.

1.3. Ассоциация рассматривает жалобы на действия (бездействие) своих членов и иные обращения, поступившие в Ассоциацию.

1.4. Для целей настоящего Положения применяются следующие понятия:

1) **Заявитель** - физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, должностное лицо, направившее жалобу, обращение, содержащее сведения о нарушении, или иное обращение.

2) **Жалоба** – мотивированное письменное обращение заявителя в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации договорных обязательств, содержащее доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя.

3) **Обращение, содержащее сведения о нарушении** - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти или органов местного самоуправления, должностного лица, в саморегулируемую организацию о нарушении членом саморегулируемой организации обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом саморегулируемой организации 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 ч. 14 ст. 9 и ч. 20 ст.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».

4) **Иное обращение** - 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.

5) **Обязательные требования** - требования законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, о техническом регулировании, а также требования, внутренних документов и стандартов, принятых Ассоциацией.

1.5. При исполнении функции по рассмотрению жалоб (обращений) Ассоциация осуществляет взаимодействие с органами государственной власти Российской Федерации, органами государственной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления, общественными организациями, субъектами хозяйственной деятельности различной организационно-правовой формы собственности.

## **2. Административные процедуры**

2.1. Организацию работы с жалобами и обращениями осуществляет специализированный орган Ассоциации - Контрольный комитет Ассоциации, ответственный за рассмотрение жалобы (обращения), действия по нему и подготовку ответа на него.

2.2. Делопроизводство по приёму, рассмотрению жалоб (обращений) и ответа на них ведется на русском языке в порядке установленного внутренними документами Ассоциации.

2.3. Для получения информации о процессе рассмотрения жалоб (обращений) заявители обращаются в Ассоциацию лично, по телефонам (факсу): 8 (343) 288-53-98, в письменной форме по адресу: 620014, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Чернышевского, д. 16, оф. 408, и / или по электронной почте: info@sromsg.ru.

2.4. Любое информирование заявителя, по существу жалобы (обращения), осуществляется индивидуально в письменной форме, путем направления лицу ответа на жалобу (обращения) либо принятия иного решения (уведомления и т.д.) по жалобе (обращении), направившему жалобу (обращение), посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или ином обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или ином обращении.

2.5. 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 делах Ассоциации.

## **3. Требования к письменным жалобе, обращению, содержащему сведения о нарушении, иному обращению**

3.1. В жалобе, обращении, ином обращении, содержащем сведения о нарушении, должны быть указаны следующие сведения:

3.1.1. наименование саморегулируемой организации (Ассоциации);

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 (соответствующее обращение);

3.1.3. почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку ответа по жалобе или обращению, содержащему сведения о нарушении, путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.

3.1.4. сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении:

- 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;

3.1.5. 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;

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

3.1.7. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

3.2. К жалобе и обращению, содержащему сведения о нарушении, заявителем прилагаются документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений обязательных требований, подтверждающие неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора (при их наличии).

3.3. Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение могут быть поданы заявителем непосредственно в Ассоциацию, направлены заявителем в саморегулируемую организацию посредством почтового отправления, курьером, по адресу указанному в 2.4. настоящего Положения либо, в случае использования саморегулируемой организацией 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, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение, направленные иными способами считаются не соответствующими требованиям к жалобе, обращению, содержащему сведения о нарушении, иному обращению и Ассоциацией рассмотрению не подлежат.

3.4. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы, обращения, содержащие сведения о нарушении, иные обращения, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в саморегулируемую организацию и (или) не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 3.1.2 настоящего Положения.

3.5. Жалобы (обращения) не рассматриваются Ассоциацией по существу поставленных в нем вопросов в следующих случаях:

3.5.1. в обращении содержатся нецензурные и / или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Ассоциации, членов их семей, а также в адрес членов Ассоциации;

3.5.2. текст письменного обращения не поддается прочтению;

3.5.3. от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения, обращение, жалоба, иное обращение отозвано заявителем до их рассмотрения Ассоциацией по существу;

3.5.4. предусмотрен иной порядок рассмотрения обращения, установленный федеральным законодательством Российской Федерации, внутренними документами;

3.5.5. ответ на обращение не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3.5.6. в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации;

3.5.7. в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю уже давался ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, 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 Ассоциацию.

#### **4. Порядок рассмотрения жалоб (обращений)**

4.1. Жалобы (обращения) на действия членов Ассоциации и иные обращения, поступившие в Ассоциацию, подлежат рассмотрению Ассоциацией в течение тридцати календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

4.2. В исключительных случаях либо при направлении запросов в органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъекта Российской Федерации и органы местного самоуправления, иным юридическим лицам (индивидуальным предпринимателем) срок рассмотрения обращения заявителя может быть продлен, но не более чем на десять календарных дней.

4.3. Для продления срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель не позднее 3 дней до истечения срока направляет руководителю Ассоциации докладную 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.

4.4. О продлении срока рассмотрения обращения заявитель уведомляется письменно.

4.5. При рассмотрении жалоб (обращений) Ассоциация:

4.5.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы (обращения);

4.5.2. вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, а также у заявителя;

4.5.3. 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.).

4.5.4. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов граждан;

4.5.5. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

4.5.6. уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение по подведомственности в случае необходимости.

4.6. В случае обращения заявителя с жалобой (обращением) на действия члена Ассоциации содержащее сведения о нарушении, Ассоциация осуществляет его внеплановую проверку в соответствии с Правилами контроля в области саморегулирования, с учетом требований настоящего Положения.

4.7. Поступившая в Ассоциацию жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, в тот же день передается в Контрольный комитет Ассоциации.

4.8. Уполномоченное лицо Контрольного комитета Ассоциации, в течение трех рабочих дней с даты поступления жалобы или обращения, рассматривает содержащее сведения о нарушении, на предмет соответствия требованиям главы 3 настоящего Положения.

При несоответствии жалобы (обращения), содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения, уполномоченное лицо, в указанный в настоящем пункте срок, направляет заявителю ответ с указанием оснований несоответствия.

4.9. При устранении оснований несоответствия жалобы (обращения), содержащего сведения о нарушении, требованиям к содержанию, указанным в главе 3 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой (обращением), содержащим сведения о нарушении, в Ассоциацию в порядке установленного настоящим Положением.

4.10. В случае соответствия жалобы (обращения) требованиям главы 3 настоящего Положения, Контрольный комитет в течение трех рабочих дней с даты их поступления в Ассоциацию, инициирует проведение внеплановой проверки в отношении члена Ассоциации, указанного в жалобе (обращении), путем подготовки соответствующего Приказа, а после его подписания единоличным исполнительным органом Ассоциации, начинает проводить внеплановую проверку, в порядке, установленном правилами контроля в области саморегулирования Ассоциации.

4.11. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе (обращении).

4.12. В ходе проведения внеплановой проверки по заявлениям, жалобам на действия членов Ассоциации по фактам указанным заявителем в жалобе (обращении) в обязательном порядке запрашиваются письменные объяснения соответствующего члена Ассоциации.

4.13. Продолжительность внеплановой проверки не должна превышать двадцати календарных дней с даты поступления жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в Ассоциацию.

4.14. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, Контрольный комитет незамедлительно извещает об этом Дисциплинарный комитет Ассоциации и определяет дату рассмотрения материалов внеплановой проверки Контрольным комитетом, а так же Дисциплинарным комитетом Ассоциации, при наличии оснований применения к члену Ассоциации мер дисциплинарной ответственности.

Заседание Контрольного комитета должно быть проведено в срок не более двадцати пяти календарных дней с даты поступления жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в Ассоциацию.

4.15. Рассмотрение результатов проведения внеплановой проверки по жалобе (обращения) заявителя осуществляется в порядке, установленными внутренними документами Ассоциации.

4.16. Рассмотрение жалобы (обращения) и материалов внеплановой проверки осуществляется на заседании Контрольного комитета Ассоциации с обязательным приглашением члена Ассоциации, в отношении которого она осуществлялась, а так же лица, направившее такую жалобу (заявитель). Уведомление о времени и месте проведения заседания по рассмотрению жалобы (обращения) и материалов внеплановой проверки указанным лицам производится любым способом, позволяющим зафиксировать дату его получения адресатом.

4.17. Член Ассоциации (его представитель) в отношении которого осуществлялась проверка, заявитель жалобы (обращения) вправе присутствовать на заседании по рассмотрению результатов внеплановой проверки.

При неявке на заседание лица (представителя лица) в отношении которого проводилась внеплановая проверка, заявителя жалобы (обращения), извещенных в установленном порядке о времени и месте проведения заседания, коллегия, рассматривающая материалы внеплановой

проверки вправе рассмотреть материалы проверки в их отсутствие, о чем делается соответствующая отметка в Акте внеплановой проверки.

4.18. По результатам рассмотрения материалов внеплановой проверки составляется три экземпляра Акта внеплановой проверки, которые направляются на утверждение единоличному исполнительному органу Ассоциации вместе с докладной запиской для осуществления дальнейшего дисциплинарного производства.

4.19. После утверждения Акта внеплановой проверки уполномоченное лицо:

а) один экземпляр Акта внеплановой проверки (далее по тексту Акт) направляет заявителю вместе с ответом о результатах рассмотрения жалобы (обращения);

б) второй экземпляр Акта направляет вместе с копией ответа о результатах рассмотрения жалобы (обращения), члену Ассоциации;

в) третий экземпляр вместе с докладной запиской о дальнейшем дисциплинарном производстве и собранными материалами направляются в Дисциплинарный комитет Ассоциации, уполномоченный на применение к членам Ассоциации мер дисциплинарного воздействия для проведения дисциплинарного производства и применения в отношении члена Ассоциации меры дисциплинарного воздействия в соответствии с Положением Ассоциации «О дисциплинарной ответственности членов Ассоциации «Саморегулируемая организация «Межрегиональная Строительная Группа».

4.20. В случае обнаружения Ассоциацией факта нарушения членом Ассоциации требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта объекта капитального строительства Ассоциация обязана уведомить об этом федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора.

4.21. В случае обнаружения Ассоциацией факта нарушения членом Ассоциации требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта объекта капитального строительства, указанных в части 3 статьи 54 Градостроительного Кодекса Российской Федерации, Ассоциация обязана уведомить об этом орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, в случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте иных объектов капитального строительства.

4.22. Если внеплановая проверка члена Ассоциации установила отсутствие нарушений в отношении члена Ассоциации, по результатам внеплановой проверки, Контрольный комитет составляет три экземпляра Акта внеплановой проверки и направляет их на утверждение единоличному исполнительному органу Ассоциации вместе с докладной запиской.

4.23. После утверждения Акта уполномоченное лицо Ассоциации:

а) один экземпляр Акта направляет заявителю вместе с ответом об отсутствии нарушений в отношении члена Ассоциации по фактам, изложенным в жалобе (обращении);

б) второй экземпляр Акта направляет вместе с копией ответа о результатах рассмотрения жалобы (обращения), члену Ассоциации;

в) третий экземпляр вместе с докладной запиской приобщается к делу члена Ассоциации в хронологическом порядке.

4.24. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы (обращения) или в случае, если принятие решения не требуется, ответ на обращение направляется лицу, направившему жалобу или иное обращение в течение двух рабочих дней со дня принятия такого решения в форме документов на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных электронной подписью, вид

которой определяется саморегулируемой организацией в порядке, установленном Правительством Российской Федерации и правилами саморегулируемой организации по почтовому / электронному адресу, указанному в жалобе или ином обращении.

## **5. Порядок обжалования решений по результатам рассмотрения жалоб (обращений)**

5.1. Заявитель жалобы (обращения) вправе обжаловать действия (бездействия) и решения Ассоциации, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения жалоб (обращений) на действия членов Ассоциации, в течение трех месяцев со дня, когда гражданину, организации, иному лицу обратившемуся с жалобой (заявлением) стало известно о нарушении их прав, свобод и законных интересов в Совет Ассоциации или в Арбитражный суд Свердловской области в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, внутренними документами Ассоциации и настоящим Положением.

5.2. Заявление об обжаловании решения по результатам рассмотрения жалобы (обращения) должно содержать следующую информацию:

5.2.1. наименование саморегулируемой организации;

5.2.2. сведения о заявителе:

а) для физических лиц: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);

б) для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;

в) 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 заявление об обжаловании;

5.2.3. 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 решения по заявлению об обжаловании путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

5.2.4. сведения о члене Ассоциации, в отношении которого вынесен акт проверки:

а) для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;

б) для юридических лиц: полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН;

5.2.5. реквизиты акта проверки (дата и номер);

5.2.6. доводы заявителя о несогласии с актом проверки (полностью или в части);

5.2.7. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

5.3. В обоснование доводов, указанных в заявлении об обжаловании прилагаются документы или копии документов (при их наличии у заявителя).

5.4. Заявление об обжаловании решения по результатам рассмотрения жалобы (обращения) подается в общем порядке, установленном главой 2 и 3 настоящего Положения и рассматривается постоянно действующим коллегиальным органом управления Ассоциации.

5.5. При рассмотрении заявления об обжаловании решения по результатам рассмотрения жалобы (обращения), Ассоциация приглашает заявителя и члена Ассоциации, на соответствующее заседание по рассмотрению жалобы.

5.6. Уведомление о проведении заседания по рассмотрению заявления об обжаловании решения по результатам рассмотрения жалобы (обращения) направляется заявителю и члену Ассоциации не позднее чем за пять календарных дней до даты заседания.



5.7. Неявка на заседание по рассмотрению жалобы заявителя и (или) члена Ассоциации, своевременно и надлежащим образом уведомленных о времени и месте заседания, не является препятствием для рассмотрения заявления об обжаловании акта проверки.

5.8. Совет Ассоциации рассматривает заявление об обжаловании решений по результатам проверки жалобы (обращения) в течение тридцати дней с даты его поступления Ассоциацию и принимает одно из следующих решений:

1) об отмене по жалобе (обращении) решения (полностью или в части) и направлении жалобы (обращения), единоличному исполнительному органу Ассоциации, для повторного его рассмотрения, в этом случае срок повторного рассмотрение соответствует общему сроку установленного настоящим Положением и начинается с момента вынесения решения;

2) об отказе в удовлетворении заявления об обжаловании решения принятого по результатам рассмотрения жалобы (обращения) (полностью или в части).

5.9. Решение, указанное в п. 5.8 настоящего Положения, в течение трех рабочих дней с даты его принятия направляет члену Ассоциации и заявителю.

## **6. Рассмотрение иных обращений, поступающих в Ассоциацию**

6.1. Иные обращения, поступающие в Ассоциацию, передаются единоличному исполнительному органу Ассоциации, который в день их поступления в Ассоциацию определяет уполномоченного лица, к компетенции которых относится вопрос, описанный в ином обращении и который будет его рассматривать.

6.2. Иные обращения, поступившие в Ассоциацию от органов государственной власти, органов государственной власти субъекта Российской Федерации и органов местного самоуправления, рассматриваются в течение пятнадцати календарных дней с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. Иные обращения, поступившие от лиц, не указанных в п. 6.2 настоящего Положения, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты их поступления в Ассоциацию.

6.4. Уведомления о результатах рассмотрения иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию, направляется в установленном настоящей главой срок заявителю, по указанному им адресу.

## **7. Заключительные положения**

7.1. Настоящее Положение, изменения, внесенные в него, решение о признании настоящего Положения утратившим силу, вступает в силу не ранее чем со дня внесения сведений о них в государственный реестр саморегулируемых организаций в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2. Внесение изменений в настоящее Положение производится в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, Уставом Ассоциации и внутренними документами Ассоциации, решением Общего собрания членов Ассоциации.

*Handwritten signature*  
Наумов С.А.

