

УТВЕРЖДЕНО (в первой редакции)  
Общим собранием членом  
Саморегулируемой  
организации Ассоциации  
«Альянс строителей Оренбуржья»  
Протокол № 17 от «21» апреля 2017 г.

Изменения:

Протокол № 18 от 28.06.2017 г.

Протокол № 21 от 11.12.2018 г.

Протокол № 22 от 28.05.2019 г.

Протокол № 26 от 28.04.2021 г.

Протокол № 28 от 29.03.2023 г.

**Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членом  
Саморегулируемой организации Ассоциации «Альянс строителей Оренбуржья» и иных  
обращений, поступивших в Саморегулируемую организацию Ассоциацию «Альянс  
строителей Оренбуржья»**

**город Оренбург  
2023 год**

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 03.07.2016 г. N 372-ФЗ «О внесении изменений в Градостроительный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации», Федеральным законом «О некоммерческих организациях» от 12.01.1996г. №7-ФЗ, «О саморегулируемых организациях» от 01.12.2007г. №315-ФЗ, иным действующим законодательством Российской Федерации и Уставом Саморегулируемой организации Ассоциации «Альянс строителей Оренбуржья» (далее – Ассоциация).

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.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

**Жалоба** - письменное обращение физического или юридического лица, содержащее сведения о действиях (бездействии) членов Ассоциации, нарушающих права и интересы обратившихся лиц, содержащее требования о восстановлении нарушенных прав и/или интересов заявителя.

**Обращение, содержащее сведения о нарушении** - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти или органов местного самоуправления в Ассоциацию, содержащее сведения о возможном нарушении членом Ассоциации обязательных требований, неисполнении или ненадлежащем исполнении договорных обязательств, не содержащее требований о восстановлении нарушенных прав и/или интересов заявителя.

**Иные обращения** – обращение физического или юридического лица, а так же органов государственной власти или органов местного самоуправления в Ассоциацию, в том числе предложение, заявление, запрос, не содержащее сведений о возможном нарушении членом Ассоциации обязательных требований и/или о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации договорных обязательств.

Сообщения должностных лиц органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля, предусмотренные частью 14 статьи 9 и частью 20 статьи 10 Федерального закона от 26.12.2008г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» не требуют обязательного принятия Ассоциацией решений по ним, однако могут служить основанием для возбуждения в отношении члена Ассоциации внеплановой проверки в рамках компетенции Ассоциации.

**Заявитель** - физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу или обращение.

Определения иных терминов и понятий, используемых в настоящем Положении, содержатся в текстах иных внутренних документов Ассоциации.

## 2. Требования к жалобе, обращению

2.1. В жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении, должны быть указаны следующие сведения:

2.1.1. 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 или обращение;

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

2.1.3. сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба или обращение:

- 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;

2.1.4. описание обстоятельств, которые, по мнению заявителя, свидетельствуют о нарушении членом Ассоциации обязательных требований или неисполнении/ненадлежащем исполнении обязательств по договорам строительного подряда, договорам подряда на осуществление сноса, заключенных с использованием конкурентных способов заключения договора;

2.1.5. в отношении жалоб - доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права и интересы заявителя, а также требование о восстановлении нарушенных прав или интересов заявителя;

2.1.6. подпись заявителя или уполномоченного представителя заявителя.

2.2. Иные обращения должны содержать сведения, указанные в п.п. 2.1.1, 2.1.2., 2.1.6 настоящего Положения, а также изложение сути предложения, заявления, запроса.

2.3. К жалобе и обращению, содержащему сведения о нарушении, заявителем прилагаются документы (или их копии), подтверждающие доводы заявителя о нарушении членом Ассоциации обязательных требований и/или неисполнении/ ненадлежащем исполнении членом Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, договорам подряда на осуществление сноса, заключенных с использованием конкурентных способов заключения договоров.

2.4. Жалобы и обращения могут быть поданы заявителем непосредственно в Ассоциацию по адресу места ее нахождения, направлены в Ассоциацию посредством почтового отправления, курьером либо направлены на электронную почту Ассоциации по адресу *info@aso5bru*.

2.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы и обращения, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Ассоциацию.

### **3. Порядок и сроки рассмотрения Ассоциацией жалоб и обращений**

3.1. Все адресованные Ассоциации жалобы и обращения не позднее первого рабочего дня, следующего за днем их получения, подлежат регистрации в системе внутреннего документооборота Ассоциации. Днем поступления жалобы или обращения в Ассоциацию считается день их регистрации в Ассоциации.

3.2. Срок рассмотрения Ассоциацией жалоб и обращений не может превышать тридцати календарных дней со дня их поступления в Ассоциацию, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок. Течение срока рассмотрения жалобы или обращения может приостанавливаться в случае и порядке, предусмотренном настоящим Положением.

3.3. Вопрос о приеме/передаче жалобы или обращения к рассмотрению по существу решается генеральным директором (его заместителем) единолично в течение 2 (двух) рабочих дней со дня поступления к нему жалобы или обращения.

3.4. В ходе рассмотрения вопроса о приеме жалобы или обращения к рассмотрению по существу генеральный директор (его заместитель) принимает одно из следующих решений:

а) об отказе в приеме жалобы или обращения к рассмотрению по существу, если рассмотрение такой жалобы или обращения очевидно выходит за рамки компетенции Ассоциации, определенной Градостроительным кодексом Российской Федерации и Уставом Ассоциации либо имеется судебный спор или судебное решение по существу обстоятельств, изложенных в жалобе или обращении;

б) о возврате жалобы или обращения, если они не соответствуют требованиям, установленным главой 2 настоящего Положения;

в) о передаче жалобы или обращения к рассмотрению по существу в Дисциплинарный комитет Ассоциации;

г) о принятии обращения к рассмотрению по существу исполнительным органом Ассоциации.

3.5. О принятии решений, указанных в абзацах «а» и «б» пункта 3.4., заявитель уведомляется генеральным директором (его заместителем) письменно посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении. Соответствующее решение должно быть мотивировано.

При устранении несоответствий жалобы или обращения, требованиям к содержанию, указанным в главе 2 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой или обращением в Ассоциацию.

3.6. Жалобы на действия/бездействия членов Ассоциации передаются для рассмотрения по существу и принятия решения по ним в Дисциплинарный комитет Ассоциации.

3.7. Обращения, содержащие сведения о нарушении, могут быть переданы для рассмотрения по существу и принятия по ним решения в Дисциплинарный комитет Ассоциации или могут быть приняты к рассмотрению по существу и принятия по ним решения исполнительным органом Ассоциации и служить основанием для проведения последним самостоятельных мероприятий, направленных на недопущение, устранение или снижение неблагоприятных последствий такого нарушения.

3.8. Рассмотрение иных обращений, принятых к рассмотрению исполнительным органом Ассоциации, подготовка решений по ним или ответов на такие обращения, если принятие решения по ним не требуется, осуществляется сотрудниками Ассоциации, назначенными генеральным директором Ассоциации (его заместителем).

3.9. Уведомления, решения по результатам рассмотрения жалоб и обращений, а также ответы на обращения, принятие решений по которым не требуется, направляются заявителям посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении. Отправка уведомлений, решений, ответов обеспечивается тем органом Ассоциации, который рассматривает жалобу или обращение.

3.10. Рассмотрение жалобы или обращения Дисциплинарным комитетом Ассоциации производится на его заседании в порядке, предусмотренном Положением о Дисциплинарном комитете СРО А «АСО».

3.11. На заседание Дисциплинарного комитета, на котором рассматривается жалоба, должны быть приглашены заявитель, а также член Ассоциации, на действия (бездействие) которого направлена жалоба.

На заседание Дисциплинарного комитета, на котором рассматривается обращение, должен быть приглашен член Ассоциации, о возможных нарушениях которого идет речь в обращении, и может быть приглашен заявитель.

3.12. В случае, если при подготовке к заседанию Дисциплинарного комитета или в процессе рассмотрения жалобы или обращения по существу будет установлено, что имеется судебный спор или судебное решение по существу обстоятельств, изложенных в жалобе или обращении, рассмотрение такой жалобы или обращения по существу прекращается, о чем заявитель уведомляется письменно.

3.13. В случае, если при подготовке к заседанию Дисциплинарного комитета или в процессе рассмотрения жалобы или обращения по существу будет установлено, что обстоятельства, изложенные в жалобе или обращении требуют проверки, Председатель Дисциплинарного комитета направляет соответствующую жалобу, обращение и приложенные к ним документы в Контрольную комиссию Ассоциации. В указанном случае, течение срока рассмотрения жалобы или обращения приостанавливается на срок проведения Контрольной комиссией внеплановой проверки, о чем заявитель уведомляется письменно.

3.14. Внеплановая проверка в отношении члена Ассоциации, указанного в жалобе или обращении, проводится в порядке, установленном Положением о контроле за деятельностью членов и соблюдением требований, установленных саморегулируемой организацией Ассоциацией «Альянс строителей Оренбуржья» к своим членам.

3.15. Результаты внеплановой проверки, проведенной по жалобе или обращению, передаются Контрольной комиссией Ассоциации в Дисциплинарный комитет, после чего рассмотрение такой жалобы или обращения возобновляется.

3.16. В результате рассмотрения жалобы или обращения по существу Дисциплинарный комитет Ассоциации принимает одно из следующих решений:

- а) оставить жалобу или обращение без удовлетворения;
- б) удовлетворить жалобу или обращение полностью или частично, при наличии оснований - применить меру дисциплинарного воздействия в порядке, предусмотренном Положением о системе мер дисциплинарного воздействия, порядке и основаниях их

применения, порядке рассмотрения дел о применении мер дисциплинарного воздействия Саморегулируемой организации Ассоциации «Альянс строителей Оренбуржья».

3.17. Решения органов Ассоциации, принятые в результате рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, по существу, могут быть обжалованы в арбитражный суд.

3.18. Решение Дисциплинарного комитета Ассоциации о применении меры дисциплинарного воздействия по итогам рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, может быть обжаловано в арбитражный суд, а также третейский суд, сформированный Национальным объединением саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство, членом Ассоциации, в отношении которого принято это решение.

3.19. Жалобы и обращения, содержащие сведения о нарушении, уведомления, ответы и решения по жалобам и обращениям, содержащим сведения о нарушении, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Ассоциации.

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

#### **4. Заключительные положения**

4.1. Настоящее Положение вступает в силу со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций.

Прошито, пронумеровано.

скреплено печатью

*С. Шестов*

лист *26*

Генеральный директор СРО А «АСО»

А.А. Таушев

