

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.

**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  
2019 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. Определения основных терминов и понятий, используемых в настоящем Положении, содержатся в Положении о системе мер дисциплинарного воздействия, порядка и оснований их применения, порядка рассмотрения дел о применении мер дисциплинарного воздействия Саморегулируемой организации Ассоциации «Альянс строителей Оренбуржья».

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

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

2.1.1. наименование Ассоциации;

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 (соответствующее обращение);

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

2.1.4. 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;

2.1.5. 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, договорам подряда на осуществление сноса, заключенных с использованием конкурентных способов заключения договора;

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 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, договорам подряда на осуществление сноса, заключенных с использованием конкурентных способов заключения договоров (при их наличии).

2.4. Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, обращение, не содержащее сведения о нарушении, 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, обращение, содержащее сведения о нарушении, обращение, не содержащее сведения о нарушении, направленные иными способами считаются не соответствующими требованиям к жалобе, обращению, содержащему сведения о нарушении, обращение не содержащее сведения о нарушении и не подлежат рассмотрению Ассоциацией.

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

#### **4. Порядок и срок рассмотрения жалобы и обращения, содержащего сведения о нарушении**

3.1. Жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, передаются генеральному директору (его заместителю) в первый рабочий день, следующий за днем их поступления в Ассоциацию.

3.2. Вопрос о принятии жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, к рассмотрению по существу решается генеральным директором (его заместителем) единолично в течение двух календарных дней со дня поступления к нему жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.

В ходе рассмотрения вопроса о принятии жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении к рассмотрению по существу, генеральный директор (его заместитель) принимает одно из следующих решений:

а) об отказе в принятии жалобы или обращения содержащего сведения о нарушении к рассмотрению по существу, если такая жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, выходит за рамки компетенции Ассоциации, определенной Градостроительным кодексом Российской Федерации;

б) о возврате жалобы или обращения содержащего сведения о нарушении, если такая жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, не соответствует требованиям главы 3 настоящего Положения;

в) о принятии жалобы или обращения содержащего сведения о нарушении к рассмотрению по существу.

О принятом решении Заявитель информируется письменно посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или обращении содержащим сведения о нарушении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении содержащим сведения о нарушении.

В случае, если Генеральным директором (его заместителем) принимается решение о принятии жалобы или обращения содержащего сведения о нарушении к рассмотрению по существу, то соответствующее решение заявителю, не направляется.

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

3.3. В случае принятия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, к рассмотрению по существу, Генеральный директор (его заместитель) передает жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, а так же иные документы, относящиеся к жалобе и обращению, содержащему сведения о нарушении в Контрольную комиссию Ассоциации.

3.4. Председатель Контрольной комиссии Ассоциации в день получения документов, указанных в п.3.3. настоящего Положения, выносит распоряжение о проведении внеплановой проверки.

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

Срок проведения внеплановой проверки и направление в Дисциплинарный комитет документов, указанных в п.3.7. настоящего Положения не может превышать пятнадцати календарных дней и начинается со дня, следующего за днем поступления документов указанных в п.3.3. настоящего Положения в Контрольную комиссию Ассоциации.

3.5. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении.

3.6. После окончания внеплановой проверки ее материалы вместе с Актом проверки передаются в Дисциплинарный комитет для рассмотрения жалобы и (или) обращения, содержащего сведения о нарушении по существу и принятия по ним решения.

3.7. При рассмотрении жалобы, Дисциплинарный комитет Ассоциации обязан приглашать на соответствующее заседание лиц направивших такие жалобы, а так же членов Ассоциации на действия (бездействие) которого была направлена такая жалоба.

3.8. При рассмотрении обращения, содержащего сведения о нарушении, Дисциплинарный комитет Ассоциации обязан приглашать на соответствующее заседание членов Ассоциации на действия (бездействия) которого указано в таком обращении.

3.9. В результате рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, по существу Дисциплинарный комитет Ассоциации при наличии оснований применяет к члену Ассоциации меры дисциплинарного воздействия, предусмотренные Положением о системе мер дисциплинарного воздействия, порядка и оснований их применения, порядка рассмотрения дел о применении мер дисциплинарного воздействия Саморегулируемой организации Ассоциации «Альянс строителей Оренбуржья», в порядке, предусмотренном таким Положением.

3.10. Срок рассмотрения Дисциплинарным комитетом Ассоциации материалов контрольной проверки составляет десять календарных дней, со дня, следующего за днем получения Дисциплинарным комитетом Ассоциации документов, указанных в п.3.6. настоящего Положения.

3.11. В результате рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, по существу Дисциплинарный комитет Ассоциации принимает одно из следующих решений:

а) оставить жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении без удовлетворения и прекратить дисциплинарное производство;

б) удовлетворить жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, полностью или частично, при наличии оснований - применить меру дисциплинарного воздействия.

3.12. В течение двух рабочих дней со дня, следующего за днем принятия

Дисциплинарным комитетом решения в результате рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, по существу такое решение в форме документов на бумажном носителе направляется члену Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба или обращение, посредством почтового отправления по адресу места нахождения члена Ассоциации, содержащемуся в сведениях ЕГРЮЛ (для юридических лиц), в реестре членов Ассоциации (для индивидуальных предпринимателей), либо в форме электронного документа (пакета электронных документов), подписанного электронной подписью, по адресу электронной почты, по письменному заявленному членом Ассоциации в дело члена Ассоциации электронному адресу, а также Заявителю в форме документов на бумажном носителе посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или соответствующем обращении либо в форме электронного документа (пакета электронных документов), подписанного электронной подписью, по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении.

При направлении копии решения с использованием информационной системы Ассоциации наряду с простой электронной подписью допускается применение усиленной квалифицированной электронной подписи.

При направлении копии решения в электронной форме без использования информационной системы Ассоциации (в том числе на материальном носителе либо посредством электронной почты) такая копия подписывается усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Ассоциации.

3.13. Решение Ассоциации, принятое в результате рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, по существу, может быть обжаловано в арбитражный суд.

3.14. Решение Ассоциации о применении меры дисциплинарного воздействия 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.

3.15. 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.

3.16. 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. 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, не содержащие сведения о нарушении, поступившие в Ассоциацию от органов государственной власти и органов местного самоуправления, рассматриваются в

течение пятнадцати календарных дней с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.

4.3. Обращения, не содержащие сведения о нарушении, поступившие от лиц, не указанных в п. 4.2 настоящего Положения, рассматриваются в течение тридцати календарных 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 тридцать календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

4.5. Уведомления о результатах рассмотрения обращения, не содержащего сведений о нарушении, 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 со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций.

Прошито, пронумеровано,

скреплено печатью *В. Исаев* листов

Генеральный директор СРО А «АСО»

А. А. Таушев

