

**АССОЦИАЦИЯ «САМОРЕГУЛИРУЕМАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«МЕЖРЕГИОНАЛЬНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ СТРОИТЕЛЕЙ «АЛЬЯНС»**

Утверждено:
Решением Общего собрания членов
Ассоциации «СРО «МОС «Альянс»
Протокол от «19» апреля 2017 г № 1)

(с изменениями и дополнениями,
утвержденными Решением
очередного Общего собрания членов
Ассоциации «СРО «МОС «Альянс»
Протокол от 30.04.2019 г. № 1)

ПОЛОЖЕНИЕ

О процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов
Ассоциации и иных обращений, поступивших в Ассоциацию
«Саморегулируемая организация «Межрегиональное объединение строителей
«Альянс»

Грозный, 2019 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Область применения.....	3
2. Определение используемых понятий.....	3
3. Требования к жалобе, обращению, содержащему сведения о нарушении, иному обращению.....	4
4. Порядок и срок рассмотрения жалобы и обращения, содержащего сведения о нарушении.....	5
5. Порядок рассмотрения заявления об обжаловании акта проверки.....	7
6. Рассмотрение иных обращений, поступающих в Ассоциацию.....	9
7. Заключительные положения.....	9

Глава 1. Область применения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2004 № 191-ФЗ «О введении в действие Градостроительного кодекса Российской Федерации», действующим законодательством Российской Федерации» и Уставом Ассоциации «Саморегулируемая организация «Межрегиональное объединение строителей «Альянс» (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.

Глава 2. Определение используемых понятий

В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

2.1. **Конкурентные способы заключения договоров** - способы определения поставщиков, подрядчиков, исполнителей (конкурс, аукцион, запрос котировок, запрос предложений) в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд, законодательством Российской Федерации о закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц, а также иные случаи заключения договоров по результатам торгов (конкурсов, аукционов), если в соответствии с законодательством Российской Федерации проведение торгов (конкурсов, аукционов) для заключения соответствующих договоров является обязательным.

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

2.3. **договор подряда на осуществление сноса** - договор о сносе объектов капитального строительства, заключенный с застройщиком, техническим заказчиком, лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения;

2.4. **Жалоба** - письменное обращение физического или юридического лица в саморегулируемую организацию 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.

2.5. **Обращение**, содержащее сведения о нарушении, - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти или органов местного самоуправления в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации 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 частью 14 статьи 9 и частью 20 статьи 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».

2.6. **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.

2.7. **Заявитель** - физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу, обращение, содержащее сведения о нарушении, или иное обращение.

2.8. **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 соответствующим Национальным объединением строителей, и требования внутренних документов и стандартов, принятых Ассоциацией.

Глава 3. Требования к жалобе, обращению, содержащему сведения о нарушении, иному обращению

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

3.1.1. наименование 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;

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, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора;

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. Иное обращение должно содержать сведения, указанные в пп. 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.7 настоящего Положения, а также изложение сути предложения, заявления, запроса. При этом в ином обращении может отсутствовать ИНН и (или) ОГРНИП индивидуального предпринимателя – заявителя, ИНН и (или) ОГРН юридического лица – заявителя.

3.3. 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, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора (при их наличии).

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

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

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

4.1. Жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации и иные обращения, связанные с нарушениями требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, правил саморегулируемой организации и требований иных документов Ассоциации, включая исполнение обязательств по договорам строительного подряда или договорам подряда на осуществление сноса, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров, рассматриваются Исполнительным органом Ассоциации с привлечением, в соответствии с внутренними документами Ассоциации, Контрольной и Дисциплинарной комиссий.

4.2. 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.

4.3. При рассмотрении жалоб (обращений) Ассоциация обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы (обращения);

4.4. Уполномоченное на проведение проверки лицо, 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, направляет заявителю ответ с указанием оснований несоответствия.

4.5. 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.

4.6. В случае соответствия жалобы (обращения) требованиям главы 3 настоящего Положения, уполномоченное лицо в течение трех рабочих дней с даты их поступления в Ассоциацию, ходатайствует о проведении внеплановой проверки в отношении члена Ассоциации, указанного в жалобе (обращении), путем подготовки соответствующего Приказа, а после его подписания Генеральным директором Ассоциации, начинает внеплановую проверку, в порядке установленного Правила контроля в области саморегулирования Ассоциации.

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

4.8. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, уполномоченное лицо составляет три экземпляра Акт внеплановой проверки и направляет их на утверждение Генеральному директору Ассоциации вместе с докладной запиской для осуществления дальнейшего дисциплинарного производства.

4.9. После утверждения Актов внеплановой проверки уполномоченное лицо:

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

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

в) третий экземпляр вместе с докладной запиской о дальнейшем дисциплинарном производстве и собранными материалами направляются в орган Ассоциации, в соответствии с «Положением о контроле за деятельностью членов Ассоциации для проведения дисциплинарного производства и применения в отношении члена Ассоциации меры дисциплинарного воздействия в соответствии с Дисциплинарным регламентом Ассоциации.

4.10. В случае если с момента поступления жалобы (обращения) и до начала проведения внеплановой проверки, изложенные в жалобе (обращении) нарушения были полностью устранены, то внеплановая проверка не проводится, а заявителю направляется сообщение с указанием на полное устранение выявленных нарушений, с приобщением соответствующих документов подтверждающее факты устранения нарушения.

4.11. В случае если с момента поступления жалобы (обращения) и до начала проведения дисциплинарного производства, изложенные в жалобе (обращении) нарушения были полностью устранены, то рассмотрение материала дисциплинарного производство продолжает, осуществляется в общем порядке в соответствии с Дисциплинарным регламентом Ассоциации.

4.12. Орган по рассмотрению дел о применении в отношении членов саморегулируемой организации мер дисциплинарного воздействия осуществляет рассмотрение жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в порядке, установленном Положением о применении мер дисциплинарного воздействия. Решение органа по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия о

результатах рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в течение двух рабочих дней с даты его принятия направляется заявителю, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или соответствующем обращении либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или соответствующем обращении.

При направлении копии решения члену Ассоциации, а также лицу, направившему жалобу, по которой принято решение, в электронной форме (в том числе на материальном носителе либо посредством электронной почты) такая копия подписывается усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица саморегулируемой организации.

4.13. 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 в случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте объектов, указанных в [части 3 статьи 54](#) Градостроительного Кодекса Российской Федерации, или 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.

4.14. Если внеплановая проверка члена Ассоциации установила отсутствие нарушений в отношении члена Ассоциации, по результатам внеплановой проверки, уполномоченное лицо также составляет три экземпляра Акт и направляет их на утверждение Генеральному директору Ассоциации вместе с докладной запиской.

4.15. Принятое решение по итогу рассмотрения жалобы или в случае, если принятие решения не требуется, ответ на обращение направляется лицу, направившему жалобу или иное 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, в течение 2 (двух) рабочих дней со дня принятия по нему соответствующего решения.

4.16. 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.

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

5.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения жалоб (обращений) на действия членов Ассоциации, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, внутренними документами Ассоциации и настоящим Положением, в части касающегося.

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

- 1) наименование саморегулируемой организации;
- 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;

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;

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) реквизиты акта проверки (дата и номер);

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

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 подается в общем порядке установленного настоящим Положением и рассматривается Правлением Ассоциации.

5.5. При рассмотрении заявления об обжаловании, Ассоциация приглашает заявителя и члена Ассоциации, на соответствующее заседание Правления Ассоциации.

5.6. Уведомление о проведении заседания Совета Ассоциации направляется Генеральным директором Ассоциации за пять календарных дней до даты заседания заявителю и члену Ассоциации.

5.7. Неявка на заседание Совета Ассоциации 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. Правление 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), Генеральному директору 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 Правления Ассоциации, указанное в п. 5.8 настоящего Положения, Генеральным директором Ассоциация в течение трех рабочих дней с даты его принятия направляет члену Ассоциации и заявителю.

Глава 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 орган (работника) Ассоциации, 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 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. В исключительных случаях срок, указанный в п. 6.3 настоящего Положения может быть продлен, но не более чем на тридцать календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения иного обращения.

6.5. Уведомления о результатах рассмотрения иных обращений, поступивших в Ассоциацию, направляется в срок, указанный в пп. 6.2, 6.3, 6.4 настоящего Положения заявителю, по указанному им адресу.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение вступает в силу не ранее дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации.

7.2. В случае если законами и иными нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации установлены иные правила, чем предусмотрены настоящим Положением, то применяются правила, установленные законами и иными нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации.