

**УТВЕРЖДЕНО:**

Решением очередного Общего собрания  
членов Союза «Саморегулируемая  
организация «Межрегиональный альянс  
строителей»

Протокол № 32 от «27» мая 2019 года



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о процедуре рассмотрения жалоб на**  
**действия (бездействие) членов**  
**саморегулируемой организации и иных**  
**обращений, поступивших в**  
**саморегулируемую организацию**

(новая редакция)

Краснодарский край  
город Краснодар  
2019 год

## **1. Область применения**

1.1. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалоб и обращений, поступивших в Союз «Саморегулируемая организация «Межрегиональный альянс строителей» (далее также - Союз или Саморегулируемая организация), порядок, сроки и процедуру рассмотрения жалоб и обращений, порядок принятия решений по жалобам и обращениям, а также порядок обжалования решений по жалобам и обращениям.

1.2. Настоящее Положение разработано и утверждено в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», иными нормативными правовыми актами, Уставом Союза.

## **2. Определение используемых в настоящем Положении понятий**

В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

2.1. Жалоба - письменное обращение физического или юридического лица в саморегулируемую организацию о нарушении членом саморегулируемой организации обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом саморегулируемой организации договорных обязательств, содержащее доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена саморегулируемой организации нарушают или могут нарушить права заявителя.

2.2. Обращение, содержащее сведения о нарушении - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти или органов местного самоуправления 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 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».

2.3. Иное обращение - обращение, в том числе предложение, заявление, запрос, не содержащее сведений о нарушении членом саморегулируемой организации обязательных требований, и (или) о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом саморегулируемой организации договорных обязательств.

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

2.5. 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, сносу объектов капитального строительства, утвержденные соответствующим Национальным объединением саморегулируемых организаций, и требования внутренних документов и стандартов, принятых саморегулируемой организацией.

## **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 Союза;

- 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), и (или) ИНН и (или) ОГРНИП;
  - для юридических лиц: полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного или иного 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 Союза, в отношении которого направлена жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении;
- 3.1.5. описание нарушений обязательных требований, допущенных членом саморегулируемой организации, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом саморегулируемой организации обязательств по договорам строительного подряда, договорам подряда на осуществление сноса, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора;
- 3.1.6. в отношении жалоб - доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена саморегулируемой организации нарушают или могут нарушить права заявителя;
- 3.1.7. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.
- 3.2. Иное обращение должно содержать сведения, указанные в п.п. 3.1.1., 3.1.2., 3.1.3., 3.1.7. настоящего Положения, а также изложение сути предложения, заявления, запроса.
- 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 саморегулируемой организации обязательств по договорам строительного подряда, договорам подряда на осуществление сноса, 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 Союз по месту его нахождения, направлены заявителем в Союз посредством почтового отправления, либо с помощью службы курьерской доставки. 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 Союзом.
- 3.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы, обращения, содержащие сведения о нарушении, иные обращения, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Союз и (или) не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 3.1.2. настоящего Положения.
- 3.6. Союз вправе оставить без рассмотрения жалобу, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение в случае, если в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения и угрозы, направленные в адрес Союза, и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.
- 3.7. В случае, если в жалобе, обращении, содержащем сведения о нарушении, ином обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, обращениями, и при этом заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства, Союз вправе принять решение, с обязательным уведомлением об этом заявителя, о безосновательности очередного рассмотрения жалобы, обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.
- 3.8. В случае, если ответ по существу вопроса, поставленного в жалобе, обращении, содержащем сведения о нарушении, ином обращении, не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом

тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного им вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.9. В случае, если текст жалобы, обращения, содержащего сведения о нарушении, иного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на такую жалобу, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение не дается, о чем в течении семи дней со дня регистрации указанного документа сообщается заявителю.

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

4.1. Жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, при поступлении в Союз в тот же день передается на рассмотрение Директору Союза.

4.2. Директор Союза в течение трех рабочих дней с даты поступления жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, рассматривает жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, на предмет соответствия требованиям главы 3 настоящего Положения. При несоответствии жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения, Директор в обозначенный в настоящем пункте срок, направляет заявителю ответ с указанием оснований несоответствия 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 устранении оснований несоответствия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям к содержанию, указанным в главе 3 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться в Союз с жалобой или обращением, содержащим сведения о нарушении.

4.3. В случае соответствия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении обязательных требований, в течение трех рабочих дней с даты их поступления в Союз на основании распоряжения Директора назначается внеплановая проверка в отношении члена Союза, указанного в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении обязательных требований. Члену Союза, в отношении которого назначена внеплановая проверка, направляется уведомление о проведении внеплановой проверки в порядке, установленном Положением о контроле за деятельностью своих членов в части соблюдения ими требований стандартов и правил саморегулируемой организации, условий членства в саморегулируемой организации.

4.4. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется специализированным органом саморегулируемой организации, осуществляющим контроль за соблюдением членами Союза обязательных требований в соответствии с внутренними документами Союза (далее – Контрольный комитет), в порядке, установленном Положением о контроле за деятельностью своих членов в части соблюдения ими требований стандартов и правил саморегулируемой организации, условий членства в саморегулируемой организации.

4.5. В ходе проведения внеплановой проверки Союз вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена Союза, в отношении которого подана жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, а также у заявителя. Союз 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 Союза осуществляется в порядке, установленном Положением о контроле за деятельностью своих членов в части соблюдения ими требований стандартов и правил саморегулируемой организации, условий членства в саморегулируемой организации. Запрос документов, информации и пояснений у заявителя осуществляется путем направления соответствующего запроса заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении, либо в форме электронного

документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении.

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

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

4.8. По результатам проведенной Союзом внеплановой проверки на основании поступившей жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, составляется акт проверки и направляется члену Союз в порядке, установленном Положением о контроле за деятельностью своих членов в части соблюдения ими требований стандартов и правил саморегулируемой организации, условий членства в саморегулируемой организации.

4.9. Если внеплановая проверка члена Союза установила отсутствие нарушений в отношении члена Союз, то Союз направляет заявителю ответ на жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, об отсутствии нарушений в отношении члена Союз по фактам, изложенным в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении, с приложением акта проверки 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 в срок, не превышающий тридцать календарных дней с даты поступления в Союз жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.

4.10. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Союз, Контрольный комитет направляет соответствующий ответ о результатах рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, 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 в срок, не превышающий тридцать календарных дней с даты поступления в Союз жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении. В порядке, установленном Положением о контроле за деятельностью своих членов в части соблюдения ими требований стандартов и правил саморегулируемой организации, условий членства в саморегулируемой организации, Контрольный комитет, передает в специализированный орган по рассмотрению дел о применении в отношении членов саморегулируемой организации мер дисциплинарного воздействия (далее – Дисциплинарная комиссия) жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, акт проверки и материалы проверки для принятия решения по результатам рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.

4.11. Дисциплинарная комиссия осуществляет рассмотрение жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в порядке, установленном Положением об утверждении мер дисциплинарного воздействия, порядка и оснований их применений, порядка рассмотрения дел. Решение Дисциплинарной комиссии о результатах рассмотрения жалобы или обращения, содержащих 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.

4.12. При рассмотрении жалобы или обращения на действия члена Союза на заседание соответствующего органа Союза должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу, и член Союза, на действия которого была направлена такая жалоба или обращение.

4.13. Жалобы, обращения, документы о результатах осуществления Союзом контроля за деятельностью члена Союза, проведенного по результатам рассмотрения жалоб и обращений, а также документы о принятых решениях, хранятся в деле члена саморегулируемой организации.

4.14. Жалобы и обращения в которых отсутствуют сведения о нарушении обязательных требований, либо жалобы и обращения не относящиеся к сфере деятельности Союза рассматриваются Директором без проведения внеплановой проверки в срок не превышающий 30 (тридцать) календарных дней.

## **5. Порядок рассмотрения заявления об обжаловании акта проверки**

5.1. В случае несогласия с актом проверки, указанным в п. 4.8. настоящего Положения, а также в случае, если акт проверки установил отсутствие части нарушений, указанных заявителем в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении, в соответствии с п. 3.1.5. настоящего Положения, заявителем может быть подано заявление об обжаловании акта проверки (полностью или в части) в постоянно действующий коллегиальный орган управления саморегулируемой организации в течение пятнадцати календарных дней с даты получения указанного акта заявителем.

5.2. Заявление об обжаловании акта проверки должно содержать следующую информацию:

- 1) наименование Союза;
- 2) сведения о заявителе:
  - для физических лиц: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);
  - для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), и (или) 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 заявление об обжаловании;
- 3) номер телефона, почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя;
- 4) сведения о члене Союза, в отношении которого вынесен акт проверки:
  - 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;
- 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 акта проверки, прилагаются документы или копии документов (при их наличии у заявителя).

5.4. Заявление об обжаловании акта проверки подается в порядке, установленном п. 3.4. настоящего Положения.

5.5. При рассмотрении заявления об обжаловании акта проверки, Союз в установленном порядке приглашает заявителя и члена Союза, в отношении которого вынесен акт проверки, на заседание постоянно действующего коллегиального органа управления саморегулируемой организации. Неявка на заседание постоянно действующего коллегиального органа управления саморегулируемой организации заявителя и (или) члена Союза, своевременно и надлежащим образом уведомленных о времени и месте заседания, не является препятствием для рассмотрения заявления об обжаловании акта проверки.

5.6. Постоянно действующий коллегиальный орган управления саморегулируемой организации рассматривает заявление об обжаловании акта проверки в течение тридцати дней с даты его поступления в Союз и принимает одно из следующих решений:

- 1) об отмене акта проверки (полностью или в части) и направлении жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в орган саморегулируемой организации, осуществляющий контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации, для повторного рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении;

2) об отказе в удовлетворении заявления об обжаловании акта проверки (полностью или в части).

5.7. Решение постоянно действующего коллегиального органа управления саморегулируемой организации, указанное в п. 5.6. настоящего Положения, Союз в течение трех рабочих дней с даты его принятия направляет члену Союза почтовым отправлением по адресу, указанному в реестре членов Союза и заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении об обжаловании акта проверки, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении об обжаловании акта проверки.

## **6. Рассмотрение иных обращений, поступающих в саморегулируемую организацию**

6.1. Иные обращения, поступающие в Союз, передаются директору Союза, который в день их поступления в Союз определяет орган (работника) Союза, к компетенции которых относится вопрос, описанный в ином обращении и который будет его рассматривать.

6.2. Иные обращения, поступившие в Союз 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 Союз.

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

## **7. Заключительные положения**

7.1. Настоящее Положение, изменения, внесенные в настоящее Положение, решение о признании утратившим силу настоящего Положения вступают в силу не ранее чем со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций.

7.2. Если в результате изменения законодательства и нормативных правовых актов Российской Федерации, отдельные статьи настоящего Положения вступают в противоречие с ними, эти статьи считаются утратившими силу и до момента внесения изменений в настоящее Положение Союз, члены Союза руководствуются законодательством и нормативными правовыми актами Российской Федерации.