

**УТВЕРЖДЕНО**  
Решением Общего собрания членов  
Ассоциации «Саратовские строители»  
Протокол от «12» мая 2017 г. № 2

**УТВЕРЖДЕНО** в новой редакции  
Решением Общего собрания членов  
Ассоциации «Саратовские строители»  
Протокол от «18» мая 2017 г. № 3

**УТВЕРЖДЕНО** в новой редакции  
Решением Общего собрания членов  
Ассоциации «Саратовские строители»  
Протокол от «09» июня 2017 г. № 4

**УТВЕРЖДЕНО** в новой редакции  
Решением Общего собрания членов  
Ассоциации «Саратовские строители»  
Протокол от «17» июля 2017 г. № 6

**УТВЕРЖДЕНО** в новой редакции  
Решением Общего собрания членов  
Ассоциации «Саратовские строители»  
Протокол от «20» сентября 2017 г. № 7

**УТВЕРЖДЕНО** в новой редакции  
Решением Общего собрания членов  
Ассоциации «Саратовские строители»  
Протокол от «13» ноября 2019 г. № 11

**Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие)  
членов Ассоциации и иных обращений, поступивших в Ассоциацию**

**г. Саратов  
2019 г.**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Градостроительным кодексом РФ, Федеральным законом от 01.12.2007 г. №315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Федеральным законом от 12.01.1996 N 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», другими нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации «Саратовские строители» (далее также - Ассоциация).

1.2. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения Ассоциацией жалоб и иных обращений, поступивших в Ассоциацию.

## **2. Основные понятия**

2.1. Заявитель - физическое или юридическое лицо, в том числе должностные лица органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля в соответствии с пунктом 14 статьи 9 и пунктом 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», а также члены Ассоциации, направившие в Ассоциацию обращение.

2.2. Обращение - направленное в Ассоциацию письменное заявление или жалоба заявителя.

2.3. Жалоба - письменное обращение заявителя по вопросу о восстановлении его нарушенных прав и законных интересов при осуществлении членами Ассоциации деятельности в области строительства, капитального ремонта, сноса объектов капитального строительства (далее также - строительство)..

2.4. Заявление - письменное обращение заявителя по вопросу о нарушении требований стандартов и правил Ассоциации, условий членства в Ассоциации законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по строительству, утвержденных Национальным объединением саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство (далее - Национальное объединение строителей), Устава Ассоциации, стандартов и внутренних документов Ассоциации, допущенном при осуществлении деятельности в области строительства членами Ассоциации, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя.

## **3. Компетенция Ассоциации по рассмотрению обращений**

3.1. В компетенцию Ассоциации входит рассмотрение жалоб и заявлений в отношении нарушений, допускаемых членами Ассоциации, в том числе их должностными лицами и специалистами, в процессе осуществления деятельности в области строительства, если контроль за осуществлением такой деятельности входит в компетенцию Ассоциации.

Жалобы на действия членов Ассоциации и дела о нарушении ее членами требований стандартов и правил Ассоциации, условий членства в Ассоциации, законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, о техническом регулировании, включая несоблюдение членами Ассоциации требований, установленных в стандартах на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением строителей, а также за неисполнением членами Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, договорам подряда на осуществление сноса, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров рассматривает специализированный орган по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия (далее также - Дисциплинарный комитет).

3.2. При рассмотрении жалоб/заявлений исследованию подлежат только факты, указанные в обращении.

3.3. Жалобы/заявления, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации, не позднее чем в пятнадцатидневный срок со дня регистрации возвращаются заявителю.

3.4. В случае, если член Ассоциации, на действия (бездействия) которого поданы жалоба/заявление прекратил свое членство в Ассоциации до вынесения решения по обращению, Ассоциации в письменной форме, не позднее 3-х рабочих дней, сообщает заявителю о прекращении членства в Ассоциации.

#### **4. Права заявителя и члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (заявление) при рассмотрении обращения**

4.1. Заявитель вправе лично или через своих уполномоченных представителей подавать в Ассоциацию жалобы/заявления.

4.2. При рассмотрении жалобы заявитель вправе:

4.2.1. принимать участие в заседании Дисциплинарного комитета при рассмотрении поданной жалобы.

4.2.2. представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

4.2.3. получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 7 настоящего Положения, уведомления об оставлении жалобы без рассмотрения;

4.2.4. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

4.3. При рассмотрении жалобы член Ассоциации, в отношении которого подана жалоба вправе:

4.3.1. принимать участие в заседании Дисциплинарного комитета, при предоставлении документа (документов), удостоверяющего его полномочия и надлежащим образом заверенной копии такого документа;

4.3.2. представлять документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

4.3.3. представить письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;

4.3.4. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

4.4. Неявка на заседание Дисциплинарного комитета полномочного представителя члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба, а также его представителя, не препятствует рассмотрению жалобы в отношении члена Ассоциации и вынесению решения по обращению.

4.5. Стороны, а также их представители, вправе знакомиться с материалами дела по рассмотрению жалобы, давать объяснения, заявлять ходатайства, представлять доказательства.

4.6. При рассмотрении заявления заявитель вправе:

4.6.1. получать письменный ответ по существу поставленных в заявлении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 7 настоящего Положения, уведомления об оставлении заявления без рассмотрения;

4.6.2. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения заявления.

4.7. При рассмотрении заявления член Ассоциации, в отношении которого подано заявление вправе:

4.7.1. представлять документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

4.7.2. представить письменный ответ по существу поставленных в заявлении вопросов;

4.7.3. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения заявления.

## **5. Требования к обращениям заявителей**

5.1. Ассоциацией рассматриваются жалобы/заявления, поступившие в письменной форме.

5.2.1. Жалобы/заявления должны содержать:

5.2.1.1. наименование Ассоциации, в которую они направляются,

5.2.1.2. сведения о заявителе, позволяющие идентифицировать заявителя, направившего обращение, с указанием контактных данных;

5.2.1.3. сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба/заявление:

- 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;

5.2.1.4 изложение существа жалобы/заявления, в том числе:

- описание нарушений обязательных требований, допущенных членом Ассоциации, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации требований стандартов и правил Ассоциации, условий членства в Ассоциации, законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, о техническом регулировании, включая неисполнение или ненадлежащее исполнение членами Ассоциации требований, установленных в стандартах на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением строителей, а также за неисполнением или ненадлежащим исполнением членами Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, , договорам подряда на осуществление сноса, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров;

- доводы относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя (данное требование распространяется только в отношении жалоб).

5.2.1.5. личную подпись заявителя - физического лица или лица, осуществляющего функции единоличного исполнительного органа заявителя - организации.

В случае подачи обращения через уполномоченного представителя к жалобе/заявлению должен быть приложен документ, подтверждающий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочия представителя заявителя.

5.3. Заявитель представляет доказательства, обосновывающие содержащиеся в нем требования. Если представленных доказательств недостаточно, Ассоциация, предлагает заявителю представить дополнительные сведения либо собирает их по собственной инициативе, когда заявитель ссылается на отсутствие условий, необходимых для сбора дополнительной информации. Общеизвестные обстоятельства и факты, в том числе, установленные вступившим в законную силу решением суда, не подлежат доказыванию.

5.4. Жалоба/заявление может быть подана заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения, направлена заявителем в Ассоциацию посредством почтового отправления, курьером.

5.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы/заявления, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Ассоциацию с обращением и не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 5.2.1.2. настоящего Положения, имеющие признаки рекламы (рассылка обращений об акциях, скидках и других подобных мероприятиях), коммерческие предложения и т.д.

## **6. Рассмотрение обращения**

6.1. Жалобы/заявления, поступившие в Ассоциацию подлежат обязательному рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6.2. Жалобы/заявления подлежат обязательной регистрации в день его поступления в Ассоциацию.

6.3. Для всех видов обращений, если их разрешение не требует продления или принятия безотлагательных мер, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.

6.4. Решение по обращению принимается в течение тридцати календарных дней со дня их поступления в Ассоциацию.

6.5. В случае, когда окончание срока приходится на выходной или праздничный день, днем окончания срока рассмотрения считается первый рабочий день, следующий за выходным (праздничным) днем.

6.6. Жалоба/заявление поступившее в Ассоциацию передается в Дисциплинарный комитет.

6.7. Руководитель (заместитель руководителя) Дисциплинарного комитета, в течение трех рабочих дней с момента поступления жалобы (заявления) осуществляет проверку обращения на предмет соответствия требованиям раздела 5 настоящего Положения. При несоответствии обращения требованиям раздела 5 настоящего Положения, заявителю направляется ответ с указанием оснований несоответствия посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении, либо по адресу электронной почты, указанному в обращении. При устранении оснований несоответствия обращения требованиям установленным настоящим Положением, заявитель вправе повторно обратиться с обращением в Ассоциацию.

6.8. Дисциплинарный комитет, принявший к рассмотрению жалобу, обязан:

пригласить на заседание лиц, направивших такие жалобы; пригласить на заседание членов Ассоциации, в отношении которых подана жалоба.

рассмотреть жалобу/заявление по существу в установленные настоящим Положением сроки, объективно оценить изложенные факты, проверить их достоверность;

в случае необходимости в целях уточнения сведений, содержащихся в жалобе/заявлении, направить заявителю запрос о предоставлении дополнительной информации или материалов;

в случае необходимости на основании поступившей жалобы/заявления инициировать проведение внеплановой проверки члена Ассоциации в соответствии с порядком проведения проверок, установленным Ассоциацией;

принять мотивированное и основанное на законодательстве и иных нормативных правовых актах, Уставе Ассоциации, стандартах, требованиях, правилах и внутренних документах Ассоциации решение по жалобе/заявлению.

направить по итогам рассмотрения обращения письменный ответ о результатах рассмотрения жалобы/заявления и принятое решение заявителю и члену Ассоциации, в отношении которого подано обращение.

6.9. В случае соответствия жалобы/заявления требованиям настоящего Положения в течение трех рабочих дней с момента поступления обращения, может быть назначена внеплановая проверка в отношении члена Ассоциации в отношении которого подано обращение.

6.10. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Контрольным комитетом в порядке, установленном внутренними документами Ассоциации.

6.11. Если внеплановая проверка члена Ассоциации установила отсутствие нарушений в отношении члена Ассоциации, Ассоциация направляет заявителю ответ на жалобу/заявление об отсутствии нарушений в отношении члена Ассоциации по фактам, изложенным в обращении посредством почтового отправления по почтовому адресу указанному в обращении, либо по адресу электронной почты указанному в обращении, в срок не превышающий тридцать календарных дней с момента поступления обращения в Ассоциацию.

6.12. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации Контрольный комитет передает материалы внеплановой проверки в Дисциплинарный комитет для рассмотрения и принятия решения в порядке установленном «Положением об утверждении мер дисциплинарного воздействия, порядка и оснований их применений, порядка рассмотрения дел» и направляет соответствующий ответ о результатах рассмотрения жалобы/заявления заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении, либо по адресу электронной почты, указанному в обращении, в срок не превышающий тридцать календарных дней с момента поступления обращения в Ассоциацию. Решение Дисциплинарного комитета о применении мер дисциплинарного воздействия в течение 2 рабочих дней с момента его принятия направляется заявителю, в порядке, установленном п.п.8.4-8.5. настоящего Положения.

6.13. Жалобы/заявления, ответы и решения по обращениям, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Ассоциации.

6.14. Рассмотрение жалобы/заявления прекращается, если в ходе проверки было установлено, что заявитель указал ложные фамилию, адрес и другие недостоверные сведения.

## **7. Основания оставления обращения без рассмотрения**

7.1. Жалобы/заявления, в которых отсутствуют фамилия (наименование организации - для заявителя-юридического лица), почтовый адрес и личная подпись заявителя или представителя заявителя считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.

7.2. В случае, если текст жалобы/заявления не поддается прочтению, обращение может быть оставлено без рассмотрения, о чем письменно сообщается заявителю не позднее 3-х рабочих дней со дня принятия решения об оставлении без рассмотрения, если фамилия (наименование) заявителя и его почтовый адрес поддаются прочтению.

7.3. Жалоба/заявление может быть оставлены без рассмотрения, если в нем содержится вопрос, на который заявителю давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом во вновь направленном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. При этом заявителю не позднее 3-х рабочих дней со дня принятия решения об оставлении жалобы или заявления без рассмотрения направляется письменное уведомление со ссылкой на данный ранее ответ.

7.4. Без рассмотрения могут быть оставлены жалобы/заявления заявителей, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации. При этом заявителю не позднее 3-х рабочих дней со дня принятия решения об оставлении обращения без рассмотрения направляется письменное уведомление.

7.5. Без рассмотрения могут быть оставлены жалобы/заявления заявителей, содержащие признаки рекламы, коммерческие предложения. При этом заявителю не направляются письменное уведомление.

7.6. Решение об оставлении жалобы/заявления без рассмотрения принимается Председателем Дисциплинарного комитета.

## **8. Решение по обращению**

8.1. Решение по жалобе/заявлению должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные федеральные законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Устав Ассоциации, стандарты, требования, правила и иные внутренние документы Ассоциации.

8.2. По итогам рассмотрения жалобы или заявления принимается одно из следующих решений:

8.2.1. о полном или частичном удовлетворении обращения;

8.2.2. о полном или частичном отказе в удовлетворении обращения;

8.2.3. о прекращении рассмотрения обращения в связи с его отзывом Заявителем.

8.3. По итогам рассмотрения жалобы/заявления Ассоциация вправе принять следующее решение в отношении члена Ассоциации:



8.3.1. применить к члену Ассоциации меры дисциплинарного воздействия, установленные «Положением об утверждении мер дисциплинарного воздействия, порядка и оснований их применений, порядка рассмотрения дел»;

8.3.2. отказать в применении к члену Ассоциации мер дисциплинарного воздействия, установленных «Положением об утверждении мер дисциплинарного воздействия, порядка и оснований их применений, порядка рассмотрения дел»;

8.3.3. провести дополнительную проверку члена Ассоциации;

8.3.4. прекратить рассмотрение обращения.

8.4. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы/заявления, в течение двух рабочих дней со дня его принятия направляется в форме документов на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных электронной подписью, вид которой определяется Ассоциацией в порядке, установленном Правительством Российской Федерации и пунктом 8.5 настоящего Положения, копии такого решения члену Ассоциации, а также лицу, направившему жалобу, по которой принято такое решение.

8.5. При направлении копии решения члену Ассоциации, а также лицу, направившему жалобу, по которой принято решение, с использованием информационной системы Ассоциации идентификация и авторизация в такой системе осуществляется с использованием простой электронной подписи уполномоченного лица Ассоциации, полученной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации в сфере использования электронных подписей. При этом лицо, использующее ключ простой электронной подписи, обязано соблюдать его конфиденциальность.

При направлении копии решения члену Ассоциации, а также лицу, направившему жалобу, по которой принято решение, с использованием информационной системы Ассоциации наряду с простой электронной подписью допускается применение усиленной квалифицированной электронной подписи.

При направлении копии решения члену Ассоциации, а также лицу, направившему жалобу, по которой принято решение, 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.

## **9. Неразглашение сведений в связи с рассмотрением обращений**

9.1. Вся информация, полученная работниками Ассоциации от лиц, чьи действия (бездействие) обжалуются, а также по запросу из органов государственной власти, органов местного самоуправления или иных организаций в ходе рассмотрения обращения, является служебной и признается информацией ограниченного доступа. Члены Специализированных органов и работники Ассоциации несут ответственность за неразглашение и нераспространение

сведений, полученных в ходе работы по рассмотрению жалобы/заявления, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и внутренних документов Ассоциации.

## **10. Ответственность за нарушения настоящего Положения**

10.1. Нарушение порядка или сроков рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, несанкционированное разглашение сведений установленные настоящим Положением влекут ответственность виновных лиц Ассоциации в соответствии с законодательством Российской Федерации, стандартами и иными внутренними документами Ассоциации.

## **11. Заключительные положения**

11.1. Настоящее Положение (принятие впервые, внесение изменений, решения о признании утратившим силу) вступает в силу не ранее чем со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство.

11.2. В срок не позднее трех рабочих дней со дня принятия, настоящее Положение подлежит размещению на сайте Ассоциации в сети «Интернет» и направлению на бумажном носителе или в форме электронного документа (пакета электронных документов), подписанного Ассоциацией с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, в орган надзора за саморегулируемыми организациями.