



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

утверждено решением Общего собрания членов,
протокол от 10.03.2017 № 1-2017,

в редакции решений Общего собрания членов,
протоколы от 31.08.2020 № 1-2020

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Общие положения.....	3
2.	Требования к жалобе, обращению, содержащему сведения о нарушении, иному обращению	4
3.	Порядок и срок рассмотрения жалобы и обращения, содержащего сведения о нарушении.....	5
4.	Порядок рассмотрения заявления об обжаловании акта проверки	6
5.	Рассмотрение иных обращений, поступающих в саморегулируемую организацию	7
6.	Заключительные положения	8

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов саморегулируемой организации Ассоциация строителей «Альянс строителей профессионалов» (далее по тексту – «**саморегулируемая организация**») и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию устанавливает требования к содержанию жалоб и обращений, поступивших в саморегулируемую организацию, 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 в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 № 190-ФЗ, Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и уставом саморегулируемой организации.
- 1.3. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:
 - (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) **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.
 - (3) **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.
 - (4) **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».
 - (5) **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.
 - (6) **Заявитель** – физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу, обращение, содержащее сведения о нарушении, или иное обращение.
 - (7) **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 саморегулируемых организаций, и требования внутренних документов и стандартов, принятых саморегулируемой организацией.
 - (8) **Электронный Документ** – документ, составленный и отправленный в соответствии с Положением об электронном документообороте Ассоциации

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:
- (1) наименование саморегулируемой организации;
 - (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) почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя для отправки саморегулируемой организацией ответа по жалобе или обращению, содержащему сведения о нарушении, путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.
 - (4) сведения о члене саморегулируемой организации, 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;
 - (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, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора;
 - (6) в отношении жалоб - доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена саморегулируемой организации нарушают или могут нарушить права заявителя;
 - (7) подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.
- 2.2. Иное обращение 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 саморегулируемой организации обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора.
- 2.4. Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение могут быть поданы заявителем непосредственно в саморегулируемую организацию по месту ее нахождения, направлены заявителем в саморегулируемую организацию посредством почтового отправления, курьером, либо, в случае использования саморегулируемой организацией 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 саморегулируемой организацией.
- 2.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы, обращения, содержащие сведения о нарушении, иные обращения, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в саморегулируемую организацию и (или) не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 2.1(2) настоящего Положения.

3. ПОРЯДОК И СРОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ И ОБРАЩЕНИЯ, СОДЕРЖАЩЕГО СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ

- 3.1. Жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, при поступлении в саморегулируемую организацию в тот же день передается в специализированный орган саморегулируемой организации, осуществляющий контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации.
- 3.2. Руководитель (заместитель руководителя) органа саморегулируемой организации, осуществляющего контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации, в течение трех рабочих дней с даты поступления жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в саморегулируемую организацию рассматривает жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, на предмет соответствия требованиям главы 2 настоящего Положения. При несоответствии жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 2 настоящего Положения, руководитель (заместитель руководителя) органа саморегулируемой организации, осуществляющего контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации, 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 2 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой или обращением, содержащим сведения о нарушении, в саморегулируемую организацию.
- 3.3. В случае соответствия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 2 настоящего Положения, в течение трех рабочих дней с даты их поступления в саморегулируемую организацию на основании решения руководителя органа саморегулируемой организации, осуществляющего контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации, назначается внеплановая проверка в отношении члена саморегулируемой организации, указанного в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении. Члену саморегулируемой организации, в отношении которого назначена внеплановая проверка, направляется уведомление о проведении внеплановой проверки в порядке, установленном Положением о контроле саморегулируемой организации за деятельностью своих членов.
- 3.4. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется органом саморегулируемой организации, осуществляющим контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации, в порядке, установленном Положением о контроле саморегулируемой организации за деятельностью своих членов.
- 3.5. В ходе проведения внеплановой проверки саморегулируемая организация вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена саморегулируемой организации, в отношении которого подана жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, а также у заявителя. Саморегулируемая организация 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 саморегулируемой организации осуществляется в порядке, установленном Положением о контроле саморегулируемой организации за деятельностью своих членов. 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.
- 3.6. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении.
- 3.7. Продолжительность внеплановой проверки не должна превышать двадцати пяти календарных дней с даты поступления жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в саморегулируемую организацию.
- 3.8. По результатам проведенной саморегулируемой организацией внеплановой проверки на основании поступившей жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, составляется акт проверки и направляется члену саморегулируемой организации в порядке, установленном Положением о контроле саморегулируемой организации за деятельностью своих членов.
- 3.9. Если внеплановая проверка члена саморегулируемой организации установила отсутствие нарушений в отношении члена саморегулируемой организации, саморегулируемая организация направляет заявителю ответ на жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, об отсутствии нарушений в отношении члена саморегулируемой организации по фактам, изложенным в жалобе или обращении,

содержащем сведения о нарушении, 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 саморегулируемую организацию жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении. При отсутствии нарушений в отношении члена саморегулируемой организации такая жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, акт проверки и материалы проверки в орган по рассмотрению дел о применении в отношении членов саморегулируемой организации мер дисциплинарного воздействия не передаются.

- 3.10. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом саморегулируемой организации, орган саморегулируемой организации, осуществляющий контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации, 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 саморегулируемую организацию жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении. В порядке, установленном Положением о контроле саморегулируемой организации за деятельностью своих членов, орган саморегулируемой организации, осуществляющий контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации, передает в орган по рассмотрению дел о применении в отношении членов саморегулируемой организации мер дисциплинарного воздействия 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. 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 саморегулируемой организации 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.
- 3.11. При рассмотрении жалобы или обращения на действия члена саморегулируемой организации на заседание соответствующего органа саморегулируемой организации должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу, и член саморегулируемой организации, на действия которого была направлена такая жалоба или обращение.
- 3.12. 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 саморегулируемой организации.

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ ОБ ОБЖАЛОВАНИИ АКТА ПРОВЕРКИ

- 4.1. В случае несогласия с актом проверки, указанным в п. 3.8 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. 2.1(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.
- 4.2. Заявление об обжаловании акта проверки должно содержать следующую информацию:
- (1) наименование саморегулируемой организации;
 - (2) сведения о заявителе:
 - 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 заявление об обжаловании;
 - (3) номер телефона для направления телефонограммы заявителю саморегулируемой организацией, почтовый адрес заявителя и адрес электронной почты заявителя для отправки саморегулируемой

организацией решения по заявлению об обжаловании путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

- (4) сведения о члене саморегулируемой организации, 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.

4.3. В обоснование доводов, указанных в заявлении об обжаловании акта проверки, прилагаются документы или копии документов (при их наличии у заявителя).

4.4. Заявление об обжаловании акта проверки подается в порядке, установленном п. 2.4 настоящего Положения.

4.5. При рассмотрении заявления об обжаловании акта проверки, саморегулируемая организация приглашает заявителя и члена саморегулируемой организации, в отношении которого вынесен акт проверки, на заседание постоянно действующего коллегиального органа управления саморегулируемой организации. Уведомление о проведении заседания постоянно действующего коллегиального органа управления саморегулируемой организации направляется за пять календарных дней до даты заседания заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении об обжаловании, либо в форме Электронного Документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении об обжаловании, либо телефонограммой по номеру телефона, указанному в заявлении об обжаловании, члену саморегулируемой организации направляется почтовым отправлением или по электронной почте по адресам, указанным в реестре членов саморегулируемой организации. Неявка на заседание постоянно действующего коллегиального органа управления саморегулируемой организации заявителя и (или) члена саморегулируемой организации, своевременно и надлежащим образом уведомленных о времени и месте заседания, не является препятствием для рассмотрения заявления об обжаловании акта проверки.

4.6. Постоянно действующий коллегиальный орган управления саморегулируемой организации рассматривает заявление об обжаловании акта проверки в течение тридцати дней с даты его поступления в саморегулируемую организацию 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).

4.7. Решение постоянно действующего коллегиального органа управления саморегулируемой организации, указанное в п. 4.6 настоящего Положения, саморегулируемая организация в течение трех рабочих дней с даты его принятия направляет члену саморегулируемой организации и заявителю в форме Электронного Документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении об обжаловании акта проверки.

5. РАССМОТРЕНИЕ ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПАЮЩИХ В САМОРЕГУЛИРУЕМУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

5.1. Иные обращения, поступающие в саморегулируемую организацию, передаются единоличному исполнительному органу саморегулируемой организации, который в день их поступления в саморегулируемую организацию определяет орган (работника) саморегулируемой организации, к компетенции которых относится вопрос, описанный в ином обращении и который будет его рассматривать.

5.2. Иные обращения, поступившие в саморегулируемую организацию от органов государственной власти и органов местного самоуправления, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Иные обращения, поступившие от лиц, не указанных в п. 5.2 настоящего Положения, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты их поступления в саморегулируемую организацию.

- 5.4. В исключительных случаях срок, указанный в п. 5.3 настоящего Положения может быть продлен, но не более чем на тридцать календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения иного обращения.
- 5.5. Уведомления о результатах рассмотрения иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию, направляется в срок, указанный в пп. 5.2, 5.3, 5.4 настоящего Положения заявителю, по указанному им адресу.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 6.1. Настоящее Положение, изменения, вносимые в настоящее Положение, решение о признании настоящего Положения утратившим силу вступают в силу со дня внесения сведений о них в государственный реестр саморегулируемых организаций в соответствии с частью 5 статьи 55.18 Градостроительного кодекса РФ.
- 6.2. Настоящее Положение не должно противоречить законам и иным нормативным актам Российской Федерации. В случае если законами и иными нормативными актами Российской Федерации, установлено иное, чем предусмотрено настоящим Положением, применению подлежат положения, установленные законами и иными нормативными актами Российской Федерации.
- 6.3. Все вопросы, не урегулированные настоящим Положением, разрешаются и регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации, уставом Ассоциации и иными локальными нормативными актами Ассоциации.