

Утверждено
Общим собранием членов
СРО «Коммунжилремстрой»
от 30 марта 2017 года, протокол № 23

Председатель Совета Ассоциации
Р.А.Гареев



Положение

**«О процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов
саморегулируемой организации, основанной на членстве лиц, осуществляющих
строительство, и иных обращений, поступивших в Ассоциацию
саморегулируемая организация
«Коммунжилремстрой»**

Уфа – 2017 год

1. Область применения

1.1. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалобы и обращения, порядок, сроки и процедуру рассмотрения поступивших в Ассоциацию саморегулируемая организация «Коммунжилремстрой» (далее – Ассоциация) жалоб (обращений) в отношении членов Ассоциации, порядок принятия решения по жалобе (обращению), а также порядок обжалования решения по жалобе (обращению).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 03.07.2016 № 372-ФЗ «О внесении изменений в Градостроительный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации», действующим законодательством Российской Федерации и Уставом Ассоциации.

2. Определение используемых понятий

В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

2.1. **Обязательные требования** - требования законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требования технических регламентов, обязательные требования стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, утвержденные Национальным объединением строителей, стандарты Ассоциации и внутренние документы Ассоциации.

2.2. **Конкурентные способы заключения договоров** - способы определения поставщиков, подрядчиков, исполнителей (конкурс, аукцион, запрос котировок, запрос предложений), которые 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, в иных случаях предусмотренных законодательством Российской Федерации являются обязательными для заключения соответствующих договоров.

2.3. **Договор строительного подряда** – договор, заключенный между членом Ассоциации организации и застройщиком, техническим заказчиком, лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения, региональным оператором с использованием конкурентных способов заключения договоров, по которому член Ассоциации обязуется в установленный договором срок построить по заданию застройщика, технического заказчика, лица, ответственного за эксплуатацию здания, сооружения, регионального оператора определенный объект либо выполнить иные строительные работы.

2.4. **Неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации договорных обязательств** – не выполнение работ членом Ассоциации по договору строительного подряда или выполнение работ членом Ассоциации по договору строительного подряда с нарушением условий договора строительного подряда, требований закона, иных правовых актов, а равно не выполнение членом Ассоциации функции технического заказчика по договору, заключенному с

застройщиком или выполнение членом Ассоциации функции технического заказчика по договору, заключенному с застройщиком с нарушением условий договора, требований закона, иных правовых актов.

2.5. Жалоба - письменное обращение физического или юридического лица в Ассоциацию 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.

2.6. Обращение - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти и 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 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».

2.7. Заявитель - физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу или обращение.

3. Требования к жалобе и (или) обращению

3.1. В жалобе и (или) обращении должны быть указаны следующие сведения:

3.1.1. наименование Ассоциации;

3.1.2. сведения о заявителе, позволяющие идентифицировать заявителя, направившего жалобу (обращение):

- 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 обращение;

3.1.3. почтовый адрес заявителя и адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией ответа по жалобе (обращению) путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.

3.1.4. сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба (обращение):

- 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 договорных обязательств;

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

3.1.7. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

3.2. К жалобе (обращению) заявителем прилагаются документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений обязательных требований, подтверждающие неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации договорных обязательств (при их наличии).

3.3. Жалоба (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, допускается передача жалобы (обращения) в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью. Жалоба (обращение), направленные иными способами считаются не соответствующими требованиям к жалобе (обращению) и не подлежат рассмотрению Ассоциацией.

3.4. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы (обращения), которые не позволяют установить лицо, обратившееся в саморегулируемую организацию с жалобой (обращением) и не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 3.1.2 настоящего Положения.

4. Порядок и срок рассмотрения жалобы (обращения)

4.1. Жалоба (обращение) при поступлении в Ассоциацию в тот же день передается в специализированный орган Ассоциации, осуществляющий контроль за деятельностью членов Ассоциации.

4.2. Председатель (заместитель Председателя) специализированного органа, осуществляющего контроль за деятельностью членов Ассоциации в течение трех рабочих дней с момента поступления жалобы (обращения) в Ассоциацию осуществляет проверку жалобы (обращения) на предмет соответствия требованиям главы 3 настоящего Положения. При несоответствии жалобы (обращения) требованиям главы 3 настоящего Положения, Председатель (заместитель Председателя) специализированного органа, осуществляющего контроль за деятельностью членов Ассоциации в обозначенный в настоящем пункте срок, направляет заявителю ответ с указанием оснований несоответствия посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении). При устранении оснований несоответствия жалобы

(обращения) требованиям к содержанию жалобы (обращения), указанным в настоящей главе, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой (обращением) в Ассоциацию.

4.3. В случае соответствия жалобы (обращения) требованиям главы 3 настоящего Положения в течение трех рабочих дней с момента поступления жалобы (обращения) в Ассоциацию на основании решения Председателя специализированного органа, осуществляющего контроль за деятельностью членов Ассоциации, назначается внеплановая проверка в отношении члена Ассоциации, указанного в жалобе (обращении). Члену Ассоциации, в отношении которого назначена внеплановая проверка, направляется уведомление о проведении внеплановой проверки в порядке, установленном Положением о специализированном органе, осуществляющем контроль за деятельностью членов Ассоциации.

4.4. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется органом Ассоциации, осуществляющим контроль за деятельностью своих членов в порядке, установленном Положением о специализированном органе, осуществляющем контроль за деятельностью членов Ассоциации.

4.5. В ходе проведения внеплановой проверки Ассоциация вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (обращение), а также у заявителя. Ассоциация 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 Ассоциации осуществляется в порядке, установленном Положением о специализированном органе, осуществляющем контроль за деятельностью членов Ассоциации. Запрос документов, информации и пояснений у заявителя осуществляется путем направления соответствующего запроса заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении).

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

4.7. Продолжительность внеплановой проверки не должна превышать двадцати пяти календарных дней с даты поступления жалобы (обращения) в саморегулируемую организацию.

4.8. По результатам проведенной Ассоциацией внеплановой проверки на основании поступившей жалобы (обращения) составляется акт проверки и направляется члену Ассоциации в порядке, установленном Положением о специализированном органе Ассоциации, осуществляющим контроль за деятельностью своих членов.

4.9. Если внеплановая проверка члена Ассоциации установила отсутствие нарушений в отношении члена Ассоциации, Ассоциация направляет заявителю ответ на жалобу (обращение) об отсутствии нарушений в отношении члена Ассоциации по фактам, изложенным в жалобе (обращении) с приложением акта проверки посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении) либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении) в срок не превышающий тридцать календарных дней с момента поступления жалобы (обращения) в Ассоциацию.

4.10. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, специализированный орган Ассоциации, осуществляющий контроль за деятельностью своих членов, направляет соответствующий ответ о результатах рассмотрения жалобы (обращения) заявителю с приложением акта проверки посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении) либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении) в срок не превышающий тридцать календарных дней с момента поступления жалобы (обращения) в Ассоциацию.

4.11. В порядке, установленном Положением о специализированном органе Ассоциации, осуществляющим контроль за деятельностью своих членов, специализированный орган Ассоциации, осуществляющий контроль за деятельностью своих членов передает в специализированный орган Ассоциации по рассмотрению дел о применении в отношении своих членов мер дисциплинарного воздействия жалобу (обращение), акт проверки и материалы проверки для принятия решения по результатам рассмотрения жалобы (обращения).

4.12. Специализированный орган Ассоциации по рассмотрению дел о применении в отношении своих членов мер дисциплинарного воздействия осуществляет рассмотрение жалобы (обращения) в порядке, установленном Положением о применении мер дисциплинарного воздействия. Решение, специализированного органа Ассоциации по рассмотрению дел о применении в отношении своих членов мер дисциплинарного воздействия, о результатах рассмотрения жалобы в течение двух рабочих дней с момента его принятия направляется заявителю, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении).

4.13. Жалобы (обращения), ответы и решения по жалобам (обращениям), а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена саморегулируемой организации.

5. Порядок рассмотрения заявления на обжалование акта проверки

5.1. В случае несогласия с актом проверки, указанным в пункте 4.9 настоящего Положения, а также случае, если акт проверки установил отсутствие части нарушений, указанных заявителем в жалобе (обращении) в соответствии с п. 3.1.5 настоящего Положения, заявителем может быть подано заявление на

обжалование акта проверки (полностью или в части) в Совет Ассоциации в течение пятнадцати календарных дней с момента получения указанного акта заявителем.

5.2. Заявление на обжалование акта проверки должно содержать следующую информацию:

1) наименование Ассоциации;

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 на обжалование;

3) номер телефона для направления телефонограммы заявителю Ассоциацией, почтовый адрес заявителя и адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией решения по заявлению на обжалование путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

4) сведения о члене Ассоциации, 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 на обжалование акта проверки прилагаются документы или копии документов (при их наличии у заявителя).

5.4. Заявление на обжалование акта проверки подается в порядке, установленном п. 3.3 настоящего Положения.

5.5. При рассмотрении заявления на обжалование акта проверки, Ассоциация приглашает заявителя и члена Ассоциации, в отношении которого вынесен акт проверки, на заседание Совета Ассоциации. Уведомление о проведении Совета Ассоциации направляется за пять календарных дней до даты заседания заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении на обжалование, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении на обжалование, либо телефонограммой по номеру телефона, указанному в заявлении на обжалование, члену Ассоциации направляется почтовым отправлением или по электронной почте по адресам, указанным в реестре членов Ассоциации. 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 возражений на акт проверки.

5.6. Совет Ассоциации рассматривает заявление об обжаловании акта проверки в течение тридцати дней с момента его поступления в Ассоциацию и принимает одно из следующих решений:

1) об отмене акта проверки (полностью или в части) и направлении жалобы (обращения) в специализированный орган Ассоциации, осуществляющий контроль за деятельностью своих членов для повторного рассмотрения жалобы (обращения);

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

5.7. Решение Совета Ассоциации, указанное в п. 5.6 настоящего Положения, Ассоциация в течение трех рабочих дней с момента его принятия направляет члену Ассоциации почтовым отправлением по адресу, указанному в реестре членов Ассоциации и заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении на обжалование акта проверки, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении на обжалование акта проверки.

6. Заключительные положения

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

Прошито, пронумеровано, скреплено печатью

8 (восемь) листов

Директор  /Аднасыурин В.Э./

" 30 " 03 2017 г.

