УТВЕРЖДЕНО
Решением Общего собрания членов
Некоммерческого Партнерства
по содействию развития предпринимательства в сфере строительного
комплекса и ЖКХ «Большая Волга»
Протокол № 3 от «01» декабря 2009 г.

ИЗМЕНЕНО
Решением внеочередного Общего собрания членов
Некоммерческого Партнерства
по содействию развития предпринимательства в сфере строительного
комплекса и ЖКХ «Большая Волга»
Протокол № 3 от «27» апреля 2011 г.

УТВЕРЖДЕНО
Решением Внеочередного Общего собрания членов
Ассоциации Саморегулируемой
организации «Объединение строительного комплекса и
ЖКХ «Большая Волга»
Протокол № 2 от "30" июня 2015 г.

УТВЕРЖДЕНО
Решением Общего собрания членов
Ассоциации Саморегулируемой организации
«Объединение строительного комплекса и ЖКХ «Большая Волга»
Протокол № 5 от 11.10.2016 г.

Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов саморегулируемой организации, основанной на членстве лиц, осуществляющих строительство, и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию

АССОЦИАЦИИ САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ «ОБЪЕДИНЕНИЕ СТРОИТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСА И ЖКХ «БОЛЬШАЯ ВОЛГА»

Москва, 2016

1. Область применения

1.1. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалобы и обращения, порядок, сроки и процедуру рассмотрения поступивших в Ассоциацию СРО «Большая Волга» (далее – саморегулируемая организация) жалоб (обращений) в отношении членов саморегулируемой организации, 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 саморегулируемой организации.

2. Определение используемых понятий

В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

2.1. Саморегулируемая организация – *Ассоциация Саморегулируемая организация «Объединение строительного комплекса и ЖКХ «Большая Волга» (сокращенное наименование – Ассоциация СРО «Большая Волга»).*

2.2. 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 саморегулируемой организации и внутренние документы саморегулируемой организации.

2.3. 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.

2.4. Договор строительного подряда – договор, заключенный между членом саморегулируемой организации и застройщиком, техническим заказчиком, лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения, региональным оператором с использованием конкурентных способов заключения договоров, по которому член саморегулируемой организации 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.

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

2.6. 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.

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

2.8. 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 саморегулируемой организации;

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 саморегулируемой организацией ответа по жалобе (обращению) путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.

3.1.4. сведения о члене саморегулируемой организации, 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 саморегулируемой организации, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом саморегулируемой организации договорных обязательств;

3.1.6. доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена саморегулируемой организации 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 саморегулируемой организации договорных обязательств (при их наличии).

3.3. Жалоба (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, 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 саморегулируемой организацией.

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 саморегулируемую организацию в тот же день передается в специализированный орган саморегулируемой организации, осуществляющий контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации.

4.2. Руководитель (заместитель руководителя) органа саморегулируемой организации, осуществляющего контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации в течение трех рабочих дней с момента поступления жалобы (обращения) в саморегулируемую организацию осуществляет проверку жалобы (обращения) на предмет соответствия требованиям главы 3 настоящего Положения. При несоответствии жалобы (обращения) требованиям главы 3

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 (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 саморегулируемую организацию.

4.3. В случае соответствия жалобы (обращения) требованиям главы 3 настоящего Положения в течение трех рабочих дней с момента поступления жалобы (обращения) 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 (обращении). 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.

4.4. 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.

4.5. 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 (обращение), 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 (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 саморегулируемой организацией внеплановой проверки на основании поступившей жалобы (обращения) составляется акт проверки и направляется члену саморегулируемой организации в порядке, установленном Положением о контроле саморегулируемой организации за деятельностью своих членов.

4.9. Если внеплановая проверка члена саморегулируемой организации установила отсутствие нарушений в отношении члена саморегулируемой организации, саморегулируемая организация направляет заявителю ответ на жалобу (обращение) об отсутствии нарушений в отношении члена саморегулируемой организации 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 саморегулируемую организацию.

4.10. 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 (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 саморегулируемую организацию. 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 (обращение), акт проверки и материалы проверки для принятия решения по результатам рассмотрения жалобы (обращения). Орган по рассмотрению дел о применении в отношении членов саморегулируемой организации мер дисциплинарного воздействия осуществляет рассмотрение жалобы (обращения) 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 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 постоянно действующий коллегиальный орган управления саморегулируемой организации в течение пятнадцати календарных дней с момента получения указанного акта заявителем.

5.2. Заявление на обжалование 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 на обжалование;

3) номер телефона для направления телефонограммы заявителю саморегулируемой организацией, почтовый адрес заявителя и адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку саморегулируемой организацией решения по заявлению на обжалование 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.

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, 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 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 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 возражений на акт проверки.

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

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

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

5.7. Решение постоянно действующего коллегиального органа управления саморегулируемой организации, указанное в п. 5.6 настоящего Положения, саморегулируемая организация в течение трех рабочих дней с момента его принятия направляет члену саморегулируемой организации почтовым отправлением по адресу, указанному в реестре членов саморегулируемой организации и заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявление 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.