

Утверждено решением
Общего собрания членов
Саморегулируемой организации
СОЮЗа «Содружество строителей»,
Протокол №1/19 от 11.04.2019 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**О процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие)
членов саморегулируемой организации СОЮЗа «Содружество строителей»
и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию СОЮЗ
«Содружество строителей»**

СРО-СС-П-05-2019-03

Номер	СРО-СС-П-05-2019-03
Наименование	О процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов саморегулируемой организации СОЮЗа «Содружество строителей» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию СОЮЗ «Содружество строителей»
Разработано	Исполнительным органом
Согласовано	Советом
Редакция 1	УТВЕРЖДЕНО Решением Общего собрания членов Протокол от 02.03.2017 г. № 1/17
Редакция 2	УТВЕРЖДЕНО Решением Общего собрания членов Протокол от 16.05.2018 г. № 1/18
Редакция 3	УТВЕРЖДЕНО Решением Общего собрания членов Протокол от 11.04.2019 г. № 1/19

Настоящее Положение является собственностью СРО СОЮЗа «Содружество строителей» и не может быть полностью или частично распространено без разрешения руководства СРО СОЮЗа «Содружество строителей».

СОДЕРЖАНИЕ

№ п/п	Наименование раздела	№ страницы
1	Общие положения	4
2	Требования к жалобе, обращению, содержащему сведения о нарушении, иному обращению	4
3	Порядок и срок рассмотрения жалобы и обращения, содержащего сведения о нарушении	6
4	Рассмотрение иных обращений, поступающих в саморегулируемую организацию	9
5	Заключительные положения	9

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Федеральным Законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Градостроительным кодексом Российской Федерации, действующим законодательством Российской Федерации и Уставом саморегулируемой организации (далее СРО).

1.2. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалоб и обращений, поступивших в СОЮЗ, порядок, сроки и процедуру рассмотрения жалоб и обращений, порядок принятия решений по жалобам и обращениям.

1.3. Для целей настоящего Положения применяются следующие понятия:

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

1.3.2. **Обращение, содержащее сведения о нарушении**, - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти или органов местного самоуправления в СОЮЗ о нарушении членом СРО обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом СРО 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».

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

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

1.3.5. **Обязательные требования** - требования законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, о техническом регулировании, а также требования внутренних документов, стандартов и правил предпринимательской и профессиональной деятельности, принятых саморегулируемой организацией.

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:

2.1.1. наименование саморегулируемой организации;

2.1.2. сведения о заявителе, позволяющие его идентифицировать:

- для физических лиц: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);
- для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), 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);

2.1.3. почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с указанием способа отправки;

2.1.4. 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;

2.1.5. описание нарушений обязательных требований, допущенных членом саморегулируемой организации, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом СРО обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора;

2.1.6. в отношении жалоб - доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена СРО нарушают или могут нарушить права заявителя;

2.1.7. 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 СРО обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора (при их наличии).

2.4. Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение могут быть поданы заявителем непосредственно в СОЮЗ по месту нахождения, направлены заявителем в СОЮЗ посредством почтового отправления, курьером, либо 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 СОЮЗом.

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.

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

2.7. Жалоба, обращение может быть оставлено 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 пяти рабочих дней со дня принятия решения об оставлении жалобы или заявления без рассмотрения направляется письменное уведомление со ссылкой на данный ранее ответ.

2.8. Без рассмотрения могут быть оставлены жалобы, обращения заявителей, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию саморегулируемой организации, а так же, если ответ по существу поставленного в жалобе, обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. При этом заявителю не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения об оставлении обращения без рассмотрения направляется письменное уведомление.

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

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

3.1. СОЮЗ рассматривает жалобы, обращения, содержащие сведения о нарушении и иные обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации, настоящим Положением и иными внутренними документами СОЮЗа.

3.2. Жалоба или обращение, содержащие сведения о нарушении, поступившие в СОЮЗ, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты поступления. В исключительных случаях приказом Генерального директора СОЮЗа указанный срок может быть продлен, но не более чем на тридцать календарных дней. При этом в адрес заявителя направляется уведомление о продлении срока.

3.3. Жалоба или обращение, содержащие сведения о нарушении, удовлетворяющие требованиям настоящего Положения, регистрируются в журнале учета входящих документов и подлежат рассмотрению по существу Генеральным директором СОЮЗа с привлечением, при необходимости, Председателя Контрольной комиссии, Председателя Дисциплинарной комиссии.

3.4. Если в ходе рассмотрения жалобы или обращения, содержащих сведения о нарушении, Генеральный директор СОЮЗа либо Председатель Контрольной комиссии принимают решение о проведении внеплановой проверки, члену СОЮЗа, в отношении которого назначена внеплановая проверка, направляется уведомление о предстоящей проверке в порядке, установленном внутренними документами СОЮЗа.

3.5. В ходе проведения внеплановой проверки СОЮЗ вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена СРО, в отношении которого подана жалоба или обращение, содержащие 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 СРО 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.

3.7. По результатам проведенной СОЮЗОМ внеплановой проверки на основании поступившей жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, составляется акт проверки и направляется члену СРО 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.

3.8. Если внеплановая проверка члена СРО установила отсутствие нарушений в отношении члена СРО, СОЮЗ направляет заявителю ответ об отсутствии нарушений со стороны члена СРО по изложенным им фактам и об отказе в удовлетворении направленной им жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.

3.9. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом СРО, Контрольная комиссия 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, передает в Дисциплинарную комиссию 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. Заявителю направляется ответ, содержащий сведения о результатах внеплановой проверки и о передаче материалов в Дисциплинарную комиссию для принятия мер дисциплинарного воздействия, в соответствии с законодательством Российской Федерации и внутренними документами саморегулируемой организации.

3.10. Ответ направляется 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, содержащих сведения о нарушении.

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

3.11. Дисциплинарная комиссия осуществляет рассмотрение жалобы или обращения, содержащих сведения о нарушении, в порядке, установленном Положением о применении мер дисциплинарного воздействия.

3.12. Решение Дисциплинарной комиссии о результатах рассмотрения жалобы или обращения, содержащих сведения о нарушении, в течение трех 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.

3.13. В случае обнаружения СОЮЗом факта нарушения членом СОЮЗа требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объекта капитального строительства, СОЮЗ обязан уведомить об этом федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора. В случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте, сносе объектов, указанных в части 3 статьи 54 Градостроительного кодекса РФ, или орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, в случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте, сносе иных объектов капитального строительства.

3.14. При рассмотрении жалобы или обращения на действия члена саморегулируемой организации на заседание Дисциплинарной комиссии должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу, и член саморегулируемой организации, на действия которого была направлена такая жалоба или обращение.

3.15. СОЮЗ по результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) своих членов, а также обращения, не являющегося жалобой, но требующего в соответствии с настоящим Положением рассмотрения, принимает соответствующее решение. Указанное решение или в случае, если принятие решения не требуется, ответ на обращение направляется лицу, направившему жалобу или иное обращение, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или ином обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или ином обращении.

3.16. Обращение, содержащее сведения о нарушении, в котором отсутствуют требования 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» могут служить основанием для включения в план проверок членов СРО на очередной календарный год, так же учитываться при проведении контроля с применением риск-ориентированного подхода членов СРО, деятельность которых связана с выполнением работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу особо опасных, технически сложных и уникальных объектов, объектов использования атомной энергии.

3.17. 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 деле члена саморегулируемой организации.

4. РАССМОТРЕНИЕ ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПАЮЩИХ В САМОРЕГУЛИРУЕМУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

4.1. 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.

4.2. Иные обращения, поступившие в саморегулируемую организацию 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.

4.3. Иные обращения, поступившие от лиц, не указанных в п. 4.2 настоящего Положения, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты их поступления в саморегулируемую организацию.

4.4. В исключительных случаях срок, указанный в п. 4.3 настоящего Положения может быть продлен, но не более чем на тридцать календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения иного обращения.

4.5. Уведомления о результатах рассмотрения иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию, направляются в срок, указанный в пп. 4.2, 4.3, 4.4 настоящего Положения заявителю, по указанному им адресу.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Настоящее Положение, изменения, внесенные в настоящее Положение, решение о признании утратившим силу настоящего Положения вступают в силу по истечении десяти дней со дня принятия, но не ранее, чем со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство.

5.2. В срок не позднее трех рабочих дней со дня принятия, настоящее Положение подлежит размещению на сайте СРО в сети "Интернет" и направлению на бумажном носителе или в форме электронного документа (пакета электронных документов), подписанных СРО с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, в орган надзора за саморегулируемыми организациями в сфере строительства.

5.3. Настоящее Положение не должно противоречить законам и иным нормативным актам Российской Федерации, а также Уставу СРО. В случае, если законами и иными нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом СРО установлены иные правила, чем предусмотрены настоящим Положением, то применяются правила, установленные законами и иными нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом СРО.