

**АССОЦИАЦИЯ  
САМОРЕГУЛИРУЕМАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
МЕЖРЕГИОНАЛЬНОЕ ОТРАСЛЕВОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ  
РАБОТОДАТЕЛЕЙ  
«ГИЛЬДИЯ СТРОИТЕЛЕЙ СЕВЕРО-КАВКАЗСКОГО  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ОКРУГА»**

**(АССОЦИАЦИЯ СРО МООР «ГС СКФО»)**



**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА  
ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ  
АССОЦИАЦИИ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ,  
ПОСТУПИВШИХ В АССОЦИАЦИЮ**

**(новая редакция)**

**МАХАЧКАЛА 2019 г.**

1.	РАЗРАБОТАНО	Исполнительным органом Ассоциации СРО «ГС СКФО»
2.	ПРЕДСТАВЛЕНО НА РАССМОТРЕНИЕ	Советом Ассоциации СРО «ГС СКФО»
3.	УТВЕРЖДЕНО	Решением Общего собрания членов Ассоциации СРО "Гильдия строителей Северо-Кавказского федерального округа" (протокол № 21 от 23 марта 2017 г.).
4.	ВНЕСЕНЫ ИЗМЕНЕНИЯ	Решением Общего собрания членов Ассоциации СРО "Гильдия строителей Северо-Кавказского федерального округа" (протокол № 24 от 25 апреля 2019 г.).
4.	ВВОДИТСЯ ВЗАМЕН	Положения о порядке рассмотрения заявлений, обращений и жалоб на действия членов НП СРО «ГС СКФО», утвержденного решением Общего собрания членов Ассоциации СРО "Гильдия строителей Северо-Кавказского федерального округа" (протокол № 21 от 23 марта 2017 г.).
5.	ВВОДИТСЯ В ДЕЙСТВИЕ	Со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство.

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Общие положения	4
2.	Определение используемых понятий	4
3.	Организация работ с жалобами и иными обращениями	5
4.	Рассмотрение жалоб и иных обращений	6
5.	Сроки рассмотрения жалоб и иных обращений	6
6.	Принятие решений по рассмотрению жалоб и иных обращений	7
7.	Права граждан и организаций при рассмотрении жалоб и обращений	8
8.	Контроль исполнения и ответственность за нарушение требований настоящего положения	8
9.	Заключительные положения	8

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации Саморегулируемой организации Межрегионального отраслевого объединения работодателей «Гильдия строителей Северо-Кавказского федерального округа» (далее - Ассоциация) и иных обращений, поступивших в Ассоциацию, разработано в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также Уставом и внутренними документами Ассоциации, и определяет процедуру рассмотрения жалоб и иных поступивших обращений на действия (бездействие) членов Ассоциации.

1.2. В случае выявления, в результате рассмотрения жалобы на действия (бездействие) члена Ассоциации или иного обращения, допущенного (допущенных) нарушения (нарушений) членом Ассоциации требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, включая соблюдение членами Ассоциации требований, установленных в стандартах на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство, стандартов Ассоциации и внутренних документов Ассоциации (далее – обязательные требования), Ассоциация применяет в отношении такого члена меры дисциплинарного воздействия в соответствии с законодательством Российской Федерации, Уставом и Положением о мерах дисциплинарного воздействия Ассоциации.

## 2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПОНЯТИЙ

2.1. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

2.1.1. **договор строительного подряда** - договор о строительстве, реконструкции, капитальном ремонте объектов капитального строительства, заключенный с застройщиком, техническим заказчиком, лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения, региональным оператором;

2.1.2. **договор подряда на осуществление сноса** - договор о сносе объектов капитального строительства, заключенный с застройщиком, техническим заказчиком, лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения;

2.1.3. **информационно-телекоммуникационная сеть** – технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники;

2.1.4. **информация** – сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления;

2.1.5. **информация о деятельности членов Ассоциации** - представляемые членами Ассоциации сведения об их деятельности, а также сведения из иных источников достоверной информации;

2.1.6. **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, или в иных случаях по результатам торгов (конкурсов, аукционов) для заключения соответствующих договоров являются обязательными;

2.1.7. **Жалоба** - требование лица (далее - Заявитель) о принятии Ассоциацией мер дисциплинарного воздействия к члену Ассоциации, допустившему нарушение норм градостроительного законодательства Российской Федерации и /или обязательных требований документов, перечисленных в п. 1.2 настоящего Положения и обязательных для исполнения всеми членами Ассоциации;

2.1.8. **Иное обращение** - направленное Заявителем в Ассоциацию, письменное предложение, заявление, рекомендация;

2.1.9. **Заявитель** - физическое/юридическое лицо, направившее в Ассоциацию на рассмотрение жалобу или иное обращение на действия (бездействие) члена Ассоциации, повлекшие за собой факт нарушения требований законодательства Российской Федерации и/или внутренних документов Ассоциации, перечисленных в п. 1.2 настоящего Положения.

### **3. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ**

3.1. Организацию работы по рассмотрению жалоб и иных обращений осуществляет Исполнительный орган Ассоциации.

3.2. Жалоба и/или иное обращение, направленные заявителем в адрес Ассоциации должны содержать:

3.2.1. наименование члена Ассоциации, действия (бездействие) которого обжалуются;

3.2.2. изложение мотивировочной части обращения, в котором должны быть указаны обстоятельства дела;

3.2.3. Ф.И.О. заявителя – физического лица, ИНН почтовый адрес, адрес электронной почты, контактный номер телефона;

3.2.4. полное и сокращенное наименования заявителя – юридического лица, ИНН, ОГРН, юридический и почтовый адрес, официальный адрес электронной почты, контактные номера телефонов ответственных должных лиц;

3.2.5. согласие на обработку персональных данных заявителя, в случае направления в Ассоциацию жалобы либо обращения физическим лицом;

3.2.6. личную подпись заявителя в случае, если жалоба и/или обращение подается физическим лицом;

3.2.7. подпись уполномоченного единоличного исполнительного органа, в случае направления жалобы и/или обращения юридическим лицом.

3.3. Жалобы и иные обращения, в которых отсутствует информация, указанная в пункте 3.2. настоящего Положения, признаются анонимными и не подлежат регистрации и рассмотрению Исполнительным органом Ассоциации.

3.4. Полномочия заявителя/представителя заявителя удостоверяются в порядке, установленном нормами гражданского законодательства Российской Федерации.

#### **4. РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

4.1. Поступившие в Ассоциацию жалобы и иные обращения, соответствующие требованиям настоящего Положения, регистрируются Ассоциацией в журнале учета жалоб и иных обращений и подлежат рассмотрению Ассоциацией, по существу.

4.2. Жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации и иные обращения, связанные с нарушениями требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, правил саморегулируемой организации и требований иных документов, перечисленных в п. 1.2 настоящего Положения, включая исполнение обязательств по договорам строительного подряда или договорам подряда на осуществление сноса, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров, рассматриваются Исполнительным органом Ассоциации с привлечением, в соответствии с внутренними документами Ассоциации, Контрольного комитета и Дисциплинарной комиссий.

4.3. Ассоциация рассматривает жалобы и иные обращения на действия (бездействие) членов Ассоциации в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, настоящего Положения, требованиями внутренних документов, утвержденных в Ассоциации.

4.4. При рассмотрении жалоб и иных обращений на действия (бездействие) членов Ассоциации, Исполнительный орган Ассоциации приглашает к участию в разбирательстве соответствующей жалобы или обращения заявителя, лицо, направившее такую жалобу, и члена Ассоциации, на действия которого направлена такая жалоба, а также председателя комиссии по проверке деятельности члена Ассоциации (в случае ее создания), руководителей Контрольного комитета и Дисциплинарной комиссий.

4.5. Ассоциация, рассматривает жалобы и иные обращения по существу, в соответствии с переданными заявителем документами.

#### **5. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

5.1. Жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации и иные обращения, поступившие в Ассоциацию, подлежат рассмотрению Ассоциацией в течение тридцати календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

5.2. Ассоциация по результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) своих членов, а также обращения, не являющегося жалобой, но требующего в соответствии с внутренними документами Ассоциации рассмотрения, принимает соответствующее решение.

5.3. 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, в течение 2 (двух) рабочих дней со дня принятия по нему соответствующего решения.

## **6. ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

6.1. По итогам рассмотрения жалобы или обращения принимается одно из следующих решений:

6.1.1. о полном или частичном удовлетворении либо отказе в удовлетворении жалобы или иного обращения;

6.1.2. переадресации жалобы либо иного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, третьим лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

6.1.3. о прекращении рассмотрения жалобы или иного обращения.

6.2. В случае полного или частичного удовлетворения жалобы, соответствующие материалы рассмотрения жалобы передаются в Дисциплинарную комиссию Ассоциации для принятия мер дисциплинарного воздействия в соответствии с законодательством Российской Федерации и Положением о мерах дисциплинарного воздействия Ассоциации.

6.3. В случае обнаружения Ассоциацией факта нарушения членом Ассоциации требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объекта капитального строительства Ассоциация обязана 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, 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.

6.4. Решение по жалобе или иному обращению, не удовлетворяющее заявителя, может быть им обжаловано в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## **7. ПРАВА ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ЖАЛОБ ИЛИ ОБРАЩЕНИЙ**

7.1. Заявитель, обратившийся с жалобой или обращением, имеет право:

7.1.1. предоставлять дополнительные сведения;

7.2.2. получить в установленный срок официальный ответ в письменной форме о результатах рассмотрения жалобы или иного обращения;

7.2.3. отозвать обращение до вынесения решения.

7.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении заявителя, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением таких сведений направление письменного обращения (запроса) в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе (обращении) вопросов, либо члену Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба (обращение).

7.3. Любой член Ассоциации в случае нарушения его прав и законных интересов действиями (бездействием) Ассоциации, ее работников и (или) решениями ее органов управления вправе оспаривать такие действия (бездействие) и (или) решения в судебном порядке, а также требовать в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещения Ассоциации причиненного ему вреда.

## **8. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ**

8.1. Нарушение установленной настоящим Положением процедуры рассмотрения жалоб и иных обращений влекут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и внутренними документами Ассоциации.

8.2. Контроль за соблюдением требований настоящего Положения осуществляется Президентом Ассоциации.

## **9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

9.1. Утверждение настоящего Положения, внесение в него изменений и дополнений относится к исключительной компетенции Общего собрания членов Ассоциации и принимается квалифицированным большинством (в 2/3) голосов общего числа членов, присутствующих на собрании.

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



9.3. В срок, не позднее трех рабочих дней со дня принятия, настоящее Положение подлежит размещению на сайте Ассоциации в сети “Интернет” – [www.gilds.ru](http://www.gilds.ru) и направлению на бумажном носителе или в форме электронного документа (пакета электронных документов), подписанных Ассоциацией с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, в орган надзора за саморегулируемыми организациями в сфере строительства.

9.3. В случае если законами и иными нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации установлены иные правила, чем предусмотрены настоящим Положением, то в этой части применяются правила, установленные законами и иными нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации.

9.4. Прежняя редакция Положения о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации и иных обращений, поступивших в Ассоциацию, утвержденного решением Общего собрания членов Ассоциации от 23 марта 2017 г., протокол № 21, утрачивает свою силу с момента вступления в силу настоящего Положения в новой редакции.