**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

**МАХАЧКАЛА 2017 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"<br>Протокол № 21 от 23 марта 2017 г. |
| 4. | ВВОДИТСЯ ВЗАМЕН | Положения о порядке рассмотрения заявлений, обращений и жалоб на действия членов НП СРО «ГС СКФО», утвержденного решением Совета НП СРО «Гильдия строителей Северо-Кавказского федерального округа», протокол № 96 от «02» сентября 2011г. |
| 5. | ВВОДИТСЯ В ДЕЙСТВИЕ | Настоящее Положение вступает в силу по истечении десяти дней со дня принятия, но не ранее 01.07.2017 года и не ранее, чем со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство. |

# СОДЕРЖАНИЕ


| | | |
|---|---|---|
| 1. | Область применения……..…… | 4 |
| 2. | Определение используемых понятий …… | 4 |
| 3. | Требования к жалобе и обращению ……...…… | 6 |
| 4. | Порядок и срок рассмотрения жалобы или обращения……. | 8 |
| 5. | Порядок рассмотрения заявления на обжалование акта проверки..... | 11 |
| 6. | Рассмотрение иных документов, поступающих Ассоциацию……..… | 14 |
| 7. | Заключительные положения ……..…… | 15 |

## 1. Область применения

1.1. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалобы и обращения, порядок, сроки и процедуру рассмотрения поступивших в Ассоциацию Саморегулируемую организацию Межрегиональное отраслевое объединение работодателей «Гильдия строителей Северо-Кавказского федерального округа» (далее – Ассоциация) жалоб и обращений в отношении членов Ассоциации, порядок принятия решения по жалобе и обращению, а также порядок обжалования решения по жалобе и 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 29.12.2004 № 191-ФЗ «О введении в действие Градостроительного кодекса Российской Федерации», действующим законодательством Российской Федерации и Уставом Ассоциации.

## 2. Определение используемых понятий

В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

2.1. ***Конкурентные способы заключения договоров*** - способы определение 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.

2.2. ***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.

2.3. ***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.

2.4. ***Обращение*** - 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».

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

## 3. Требования к жалобе и обращению

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

3.1.1. наименование саморегулируемой организации - Ассоциация СРО МООР «ГС СКФО»;

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 или обращению путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.

3.1.4. сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба или 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 обязательств по договорам строительного подряда,

заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора;

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

3.1.7. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

3.2. К жалобе и обращению заявителем прилагаются документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений обязательных требований, подтверждающие неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора (при их наличии).

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

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

## 4. Порядок и срок рассмотрения жалобы или обращения

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

4.2. Руководитель (заместитель руководителя) органа Ассоциации, осуществляющего контроль за деятельностью членов Ассоциации в течение трех рабочих дней с даты поступления жалобы или обращения в Ассоциацию осуществляет проверку жалобы или обращения на предмет соответствия требованиям главы 3 настоящего Положения.

4.3. При несоответствии жалобы или обращения требованиям главы 3 настоящего Положения, руководитель (заместитель руководителя) органа Ассоциации, 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 или обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении.

4.4. При устранении оснований несоответствия жалобы или обращения требованиям к содержанию жалобы или обращения, указанным в главе 3 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой или обращением в Ассоциацию.

4.5. В случае соответствия жалобы или обращения требованиям главы 3 настоящего Положения в течение трех рабочих дней с даты поступления жалобы или обращения в Ассоциацию на основании решения руководителя органа Ассоциации, осуществляющего контроль за деятельностью членов Ассоциации, назначается внеплановая проверка в отношении члена Ассоциации, указанного в жалобе или обращении. Члену Ассоциации, в отношении которого назначена внеплановая проверка, направляется

уведомление о проведении внеплановой проверки в порядке, установленном Положением о контроле за деятельностью членов Ассоциации.

4.6. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется органом Ассоциации, осуществляющим контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации в порядке, установленном Положением о контроле саморегулируемой организации за деятельностью своих членов.

4.7. В ходе проведения внеплановой проверки контрольный орган Ассоциации вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба или обращение, а также у заявителя.

4.8. Контрольный орган Ассоциации 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.)

4.9. Запрос информации у члена Ассоциации 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, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении.

4.10. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе или обращении.

4.11. Продолжительность внеплановой проверки не должна превышать двадцати пяти календарных дней с даты поступления жалобы или обращения в Ассоциацию.

4.12. По результатам проведенной Ассоциацией внеплановой проверки на основании поступившей жалобы или обращения составляется акт проверки и направляется члену Ассоциации в порядке, установленном Положением о контроле за деятельностью членов Ассоциации.

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

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

4.15. В порядке, установленном Положением о контроле за деятельностью членов Ассоциации, орган Ассоциации, осуществляющий контроль за деятельностью членов Ассоциации, передает в орган по рассмотрению дел о применении в отношении членов саморегулируемой организации мер дисциплинарного воздействия жалобу или обращение, акт проверки и материалы проверки для принятия решения по результатам рассмотрения жалобы или обращения.

4.16. Орган по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия осуществляет рассмотрение жалобы или обращения в порядке, установленном Положением о применении мер дисциплинарного воздействия.

4.17. Решение органа по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия о результатах рассмотрения жалобы в течение двух рабочих дней с даты его принятия направляется заявителю, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении.

4.18. Жалобы и обращения, ответы и решения по жалобам и обращениям, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Ассоциации.

## 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 или 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 даты 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 саморегулируемой организацией, 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 заседания 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 даты его поступления в Ассоциации и принимает одно из следующих решений:

1) об отмене акта проверки (полностью или в части) и направлении жалобы или обращения в орган саморегулируемой организации, осуществляющий контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации для повторного рассмотрения жалобы или 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, Исполнительный орган Ассоциации в течение трех рабочих дней с даты его принятия, направляет члену Ассоциации 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. Рассмотрение иных документов, поступающих в ассоциацию

6.1. Иные документы, не являющиеся жалобами или обращениями, поступившие в Ассоциацию, передаются Генеральному директору Ассоциации, который в день их поступления в Ассоциацию определяет орган (работника) Ассоциации, к компетенции которых относится вопрос, описанный в поступившем документе и который будет рассматривать данный документ.

6.2. Письменные запросы органов государственной власти и органов местного самоуправления, не являющиеся жалобами или обращениями, рассматриваются в течение пятнадцати календарных дней с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. Документы, не являющиеся жалобами или обращениями, и поступившие от лиц, не указанных в п. 6.2 настоящего Положения, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты их поступления.

6.4. В исключительных случаях срок, указанный в п. 6.3 настоящего Положения может быть продлен, но не более чем на тридцать календарных дней с уведомлением обратившегося лица о продлении срока рассмотрения документа.

6.5. Уведомления о результатах рассмотрения документа, поступившего в Ассоциацию и не являющегося жалобой или обращением, направляется в срок, указанный в пп. 6.2, 6.3, 6.4 настоящего Положения лицу, направившему соответствующий документ, по указанному им адресу.

## 7. Заключительные положения

7.1. Утверждение настоящего Положения относится к исключительной компетенции Общего собрания членов Ассоциации.

7.2. Настоящее Положение, изменения, вносимые в него, решение о признании его утратившим силу считается принятым Ассоциацией, если за его принятие (изменение, решение о признании утратившим силу) поступило простое большинство голосов от числа голосов, присутствующих на Общем собрании членов Ассоциации.

7.3. Принятие Положения в новой редакции отменяет все ранее принятые дополнения, изменения и редакции.

7.4. Настоящее Положение вступает в силу по истечении десяти дней со дня принятия, но не ранее 01.07.2017 года и не ранее, чем со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство.

7.5. После вступления в силу настоящего Положения признать утратившим силу Положение «О порядке рассмотрения заявлений, обращений и жалоб на действия членов НП СРО «Гильдия строителей Северо-Кавказского федерального округа», утвержденное Советом Ассоциации (Протокол № 96 от «02» сентября 2011г).