

УТВЕРЖДЕНО

**решением Общего собрания членов
Ассоциации «Столица» СРОС
протокол от 4 апреля 2025 г. № 27**

П О Л О Ж Е Н И Е
О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА
ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)
ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В
АССОЦИАЦИЮ
«СТОЛИЦА» СРОС
(новая редакция)

**г. Москва
2025**

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Положение о процедуре рассмотрения Жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации и иных обращений, поступивших в Ассоциацию «Столица» СРОС (далее Ассоциация) разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации, Уставом и внутренними документами Ассоциации.

Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения Ассоциацией Жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации и иных обращений физических и юридических лиц.

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

1.1. Заявитель – физическое или юридическое лицо, в том числе должностные лица 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», а также члены Ассоциации, направившие в Ассоциацию обращение.

1.2. Обращение – направленное в Ассоциацию письменная Жалоба или Заявление заявителя.

1.2.1. Жалоба – письменное обращение заявителя по вопросу о восстановлении его нарушенных прав и законных интересов при осуществлении членами Ассоциации деятельности в области строительства.

1.2.2. Заявление – письменное обращение заявителя о нарушении требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц осуществляющих строительство, Устава Ассоциации, внутренних документов Ассоциации, допущенными при осуществлении деятельности в области строительства членами Ассоциации, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя.

2. КОМПЕТЕНЦИЯ АССОЦИАЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. В компетенцию Ассоциации входит рассмотрение Жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации и иных обращений в отношении нарушений, допускаемых членами Ассоциации, в том числе их должностными лицами и специалистами, в процессе осуществления деятельности в области строительства, если контроль за осуществлением такой деятельности входит в компетенцию Ассоциации.

2.2. Жалоба на действия (бездействия) члена Ассоциации, поступившая в Ассоциацию, направляется Директором Ассоциации в специализированный орган по рассмотрению дел о применении мер дисциплинарного воздействия – Дисциплинарный комитет Ассоциации. В случае необходимости, материалы рассмотрения Дисциплинарным комитетом Ассоциации направляются в Контрольный комитет Ассоциации, для принятия решения о проведении внеплановой проверки члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба.

2.3. По решению Контрольного комитета Ассоциации, Отдел контроля Ассоциации проводит внеплановую проверку в отношении члена Ассоциации, на действия которого подана Жалоба. Результаты внеплановой проверки направляются на рассмотрение в Дисциплинарный комитет Ассоциации на предмет рассмотрения вопроса о применении к члену Ассоциации мер дисциплинарного воздействия.

2.4. Заявление, поступившее в Ассоциацию, направляется Директором Ассоциации в специализированный орган по контролю – Контрольный комитет Ассоциации. В случае необходимости, по Заявлению проводится внеплановая проверка в отношении члена Ассоциации, на действия которого подано Заявление. По результатам внеплановой проверки, Контрольным комитетом принимается решение о передаче Заявления в Дисциплинарный Комитет Ассоциации на предмет применения к члену Ассоциации мер дисциплинарного воздействия или готовится мотивированный ответ заявителю.

2.5. При рассмотрении Обращения (Жалоба/ Заявление) исследованию подлежат только факты, указанные в Обращении.

2.6. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации, не позднее тридцати календарных дней со дня регистрации, возвращается заявителю с мотивированным отказом в рассмотрении Обращения.

2.7. Обращение должно быть рассмотрено в срок, не превышающий тридцать календарных дней с момента поступления Обращения в Ассоциацию.

2.8. В случае, если член Ассоциации, на действия (бездействия) которого подано Обращение, прекратил свое членство в Ассоциации до момента вынесения решения по Обращению, Ассоциация в письменной форме, сообщает заявителю о прекращении его членства в Ассоциации, не позднее 3-х рабочих дней с даты прекращения индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом членства в Ассоциации.

3. ПРАВА ЗАЯВИТЕЛЯ И ЧЛЕНА АССОЦИАЦИИ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРОГО ПОДАНО ОБРАЩЕНИЕ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ЖАЛОБЫ (ЗАЯВЛЕНИЯ)

3.1. Заявитель вправе лично или через своего(их) уполномоченного(ых) представителя(ей) подавать в Ассоциацию Обращения (Жалобы/Заявления).

3.2. При рассмотрении Жалобы заявитель вправе:

- принимать личное участие в заседании Дисциплинарного комитета Ассоциации, при предоставлении документа, удостоверяющего личность или через своего(их) уполномоченного(ых) представителя(ей) при предоставлении нотариально заверенной(ых) доверенности(ей) на представление полномочий в Ассоциации;
- представлять в Ассоциацию дополнительные документы и материалы;
- получать письменный ответ по существу поставленных в Жалобе вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 6 настоящего Положения;
- получать уведомления об оставлении Жалобы без рассмотрения, о продлении (приостановлении) срока рассмотрения Жалобы;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения Жалобы.

3.3. При рассмотрении Жалобы на члена Ассоциации, полномочный представитель члена Ассоциации, в отношении которого подана Жалоба вправе:

- принимать участие в заседании Дисциплинарного Комитета Ассоциации при предоставлении документа, удостоверяющего личность и нотариально заверенной или подписанной руководителем организации доверенности на представление полномочий в Ассоциации;
- представлять в Ассоциацию дополнительные документы и материалы;
- представить письменный ответ по существу поставленных в Жалобе вопросов;
- быть ознакомлен с поступившей в Ассоциацию Жалобой;
- обращаться с ходатайствами о продлении (приостановлении, прекращении) срока рассмотрения Жалобы.

3.4. Неявка на заседание Дисциплинарного Комитета Ассоциации полномочного представителя члена Ассоциации, в отношении которого подана Жалоба, или лица подавшего Жалобу, а также его представителей, не препятствует рассмотрению Жалобы в отношении члена Ассоциации и вынесению по поданной Жалобе решения.

3.5. Стороны, а также их представители, вправе давать объяснения, заявлять ходатайства, представлять доказательства.

3.6. При рассмотрении Заявления заявитель вправе:

- представлять в Ассоциацию дополнительные документы и материалы;
- получать письменный ответ по существу поставленных в Заявлении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 6 настоящего Положения;
- получать уведомления об оставлении Заявления без рассмотрения, о продлении (приостановлении) срока рассмотрения Заявления;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения Заявления.

3.7. При рассмотрении Заявления на члена Ассоциации, в отношении которого подано Заявление, член Ассоциации вправе:

- представлять дополнительные документы и материалы по запросу Ассоциации;
- представить письменный ответ по существу поставленных в Заявлении вопросов;
- обращаться с ходатайствами о продлении (приостановлении, прекращении) срока рассмотрения Заявления.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЯМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

4.1. Ассоциацией рассматриваются подлинные Обращения, поступившие в письменной форме в адрес Ассоциации.

4.2. Письменные Обращения, в обязательном порядке должны содержать:

4.2.1. Наименование Ассоциации, в которую они направляются;

4.2.2. Сведения о заявителе, позволяющие идентифицировать заявителя, направившего Обращение:

- для физических лиц: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), телефон, почтовый адрес и адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией ответа и/или уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

- для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП, телефон, почтовый адрес и адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией ответа и/или уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

- 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, телефон, почтовый адрес и адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией ответа и/или уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

4.2.3. Сведения о члене Ассоциации в отношении которого направлено 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.

4.2.4. Изложение существа Обращения, в том числе:

- описание нарушений обязательных требований, допущенных членом Ассоциации в процессе производства работ, с указанием норм и документов обязательных для исполнения членом Ассоциации, которые были нарушены и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации договорных обязательств, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц осуществляющих строительство;

- доводы относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушили или могут нарушить права заявителя (данное требование распространяется только в отношении Жалоб).

4.2.5. Личную подпись заявителя – физического лица или руководителя исполнительного органа (уполномоченного должностного лица) заявителя – организации.

В случае подачи Обращения через уполномоченного представителя к Жалобе (Заявлению) должен быть приложен документ, подтверждающий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации полномочия представителя заявителя.

4.3. Заявитель представляет доказательства, обосновывающие содержащиеся в Обращении требования. Если представленных доказательств недостаточно для рассмотрения Обращения, Ассоциация, предлагает заявителю представить дополнительные сведения, либо собирает их по собственной инициативе, когда заявитель ссылается на отсутствие условий необходимых для сбора дополнительной информации.

Обстоятельства и факты, установленные вступившим в законную силу решением суда, не подлежат доказыванию.

4.4. Обращение может быть подано заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения или направлено в Ассоциацию посредством почтового отправления, курьером. Обращение, направленное иными способами, считается не соответствующим требованиям к обращению и не подлежат рассмотрению Ассоциацией.

4.5. Не подлежит рассмотрению и считается анонимным Обращение, которое не позволяет установить лицо, обратившееся в Ассоциацию с Обращением, и не содержит сведений о заявителе, указанных в п. 4.2.2. настоящего Положения, а также имеющее признаки рекламы (рассылка Обращений об акциях, скидках и других подобных мероприятиях), коммерческих предложений и т.д..

4.6. Не подлежит рассмотрению жалоба на действия (бездействие) члена Ассоциации, не содержащая конкретных фактов и обстоятельств, не входящая в компетенцию или предмет регулирования Ассоциации.

5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

5.1. Обращение (Жалоба/Заявление), поступившее в Ассоциацию, подлежит обязательному рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.2. Обращение, поступившее в соответствии с п. 4.4. настоящего Положения, подлежат обязательной регистрации в день его поступления в Ассоциацию.

5.3. Для всех видов Обращений, если их разрешение не требует продления или принятия безотлагательных мер, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.

5.4. Решение по Обращению принимается в течение тридцати календарных дней, следующих за днем поступления в Ассоциацию.

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

5.6. Отдел контроля Ассоциации, по поручению Директора Ассоциации, в течение трех рабочих дней с момента поступления Обращения осуществляет его проверку на предмет соответствия требованиям раздела 4 настоящего Положения. При несоответствии Обращения требованиям раздела 4 настоящего Положения, Ассоциацией направляется заявителю ответ с указанием оснований несоответствия, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в Обращении.

При устранении оснований несоответствия Обращения требованиям установленным настоящим Положением, заявитель вправе повторно обратиться с Обращением в Ассоциацию. В случае соответствия Обращения требованиям настоящего Положения, Директор Ассоциации направляет Обращение (Жалобу/Заявление) в соответствующий специализированный орган (Контрольный или Дисциплинарный комитеты) Ассоциации, по принадлежности.

5.7. При получении и рассмотрении Жалобы, Специализированный орган (Дисциплинарный комитет) Ассоциации обязан:

- пригласить на заседание Дисциплинарного комитета Ассоциации лиц(о), направивших(его) Жалобу, а также члена Ассоциации, в отношении которого подана Жалоба;

- рассмотреть Жалобу по существу в установленные настоящим Положением сроки, объективно оценить изложенные факты, проверить их достоверность;

- в случае необходимости, в целях уточнения сведений, содержащихся в Жалобе, направить заявителю запрос о предоставлении дополнительной информации или материалов;

- принять мотивированное и основанное на законодательстве, иных нормативно-правовых актах, Уставе Ассоциации и внутренних документах Ассоциации решение по поданной Жалобе;

- направить по итогам рассмотрения Жалобы письменный ответ заявителю о результатах рассмотрения Жалобы и принятое решение члену Ассоциации, в отношении которого подана Жалоба.

5.8. Если внеплановая проверка члена Ассоциации, установила отсутствие нарушений в отношении члена Ассоциации, Ассоциация направляет заявителю ответ на поданную Жалобу об отсутствии нарушений в отношении члена Ассоциации по фактам изложенным в Жалобе, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в Обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в Жалобе, в срок, не превышающий тридцать календарных дней с момента поступления Жалобы в Ассоциацию.

5.9. В случае выявления нарушений по результатам проведения внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, Ассоциация направляет соответствующий ответ заявителю о результатах рассмотрения Жалобы, в том числе принятых мерах дисциплинарного воздействия, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в Жалобе, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в Жалобе, в срок, не превышающий тридцать календарных дней с момента поступления Жалобы в Ассоциацию.

5.10. При получении и рассмотрении Заявления, Специализированный орган (Контрольный комитет) Ассоциации обязан:

- рассмотреть Заявление по существу в установленные настоящим Положением сроки, объективно оценить изложенные факты, проверить их достоверность;

- в случае необходимости, в целях уточнения сведений, содержащихся в Заявлении, направить заявителю запрос о предоставлении дополнительной информации или материалов;

- организовать проведение внеплановой проверки члена Ассоциации;

- принять мотивированное и основанное на законодательстве, иных нормативно-правовых актах, Уставе Ассоциации, внутренних документах Ассоциации и результатам проведения проверки, решение по поданному Заявлению;

- направить по итогам рассмотрения Заявления письменный ответ заявителю о результатах рассмотрения Заявления и принятое решение члену Ассоциации, в отношении которого подано Заявление.

5.11. Если внеплановая проверка члена Ассоциации, установила отсутствие нарушений в отношении члена Ассоциации, Ассоциация направляет заявителю ответ на поданное Заявление об отсутствии нарушений в отношении члена Ассоциации по фактам изложенным в Заявлении, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в Заявлении, в срок, не превышающий тридцать календарных дней с момента поступления Заявления в Ассоциацию.

5.12. В случае выявления нарушений по результатам проведения внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, Контрольный комитет не позднее пяти рабочих дней с даты рассмотрения результатов проверки, передает материалы внеплановой проверки в Дисциплинарный комитет Ассоциации, для рассмотрения вопроса о применении к члену Ассоциации мер дисциплинарного воздействия.

5.13. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Отделом контроля Ассоциации по решению Контрольного комитета Ассоциации в порядке, установленном настоящим Положением и внутренними документами Ассоциации.

5.14. Обращения, решения и ответы по Обращениям, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Ассоциации.

5.15. Рассмотрение Обращения прекращается, если в ходе проверки было установлено, что заявитель указал ложные и недостоверные сведения.

6. ОСНОВАНИЯ ОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ

6.1. Обращение не подлежит рассмотрению, в случаях:

- если в нем отсутствует фамилия (наименование организации - для юридического лица), почтовый адрес и личная подпись заявителя или представителя заявителя, такое обращение считается анонимным;

- если лицо или его представитель, подавшее Обращение, не представил документы, оформленные в установленном порядке, подтверждающие его полномочия на представление интересов в Ассоциации и подписание соответствующих документов.

6.2. Обращение может быть оставлено без рассмотрения, в случаях:

- если текст обращения, не поддается прочтению. При этом, не позднее тридцати календарных дней со дня принятия решения заявителю письменно сообщается об оставлении Обращения без рассмотрения, если фамилия (наименование организации) заявителя и его почтовый адрес поддаются прочтению.

- 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 тридцати календарных дней со дня принятия решения об оставлении обращения без рассмотрения, направляется письменное уведомление со ссылкой на данный ранее ответ;

- если в нем содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации. При этом, заявителю не позднее тридцати календарных дней, со дня принятия решения об оставлении Обращения без рассмотрения, направляется письменное уведомление;

- если в нем содержатся признаки рекламы, коммерческого предложения. При этом, заявителю не направляется письменное уведомление.

6.3. Решение об оставлении Обращения без рассмотрения принимается Директором Ассоциации, по результатам проверки Отделом контроля Ассоциации.

7. РЕШЕНИЕ ПО ОБРАЩЕНИЮ

7.1. Решение по Обращению должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные федеральные законы и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, Устав Ассоциации, внутренние документы Ассоциации, решения судебных инстанций.

7.2. По итогам рассмотрения Обращения принимается одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении Обращения;
- о полном или частичном отказе в удовлетворении Обращения;
- о прекращении рассмотрения Обращения в связи с его отзывом Заявителем.

7.3. По итогам рассмотрения Обращения Ассоциация вправе принять следующее решение в отношении члена Ассоциации:

- применить к члену Ассоциации меры дисциплинарного воздействия, установленные «Положением о применении мер дисциплинарного воздействия Ассоциации»;

- отказать в применении к члену Ассоциации мер дисциплинарного воздействия, установленных «Положением о применении мер дисциплинарного воздействия Ассоциации»;

- провести внеплановую проверку члена Ассоциации;
- прекратить рассмотрение Обращения.

7.4. Решение, принятое по результатам рассмотрения Обращения, направляется заявителю его направившему, а также члену Ассоциации, в отношении которого было подано Обращение, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8. НЕРАЗГЛАШЕНИЕ СВЕДЕНИЙ В СВЯЗИ С РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ

8.1. Вся информация, полученная членами специализированных органов (Контрольного и Дисциплинарного комитетов) и работниками Ассоциации от лиц(а), чьи(е) действия(е) (бездействие) обжалуются(ются), а также по запросу из органов государственной власти, органов местного самоуправления или иных организаций в ходе рассмотрения обращения, является служебной и признается информацией ограниченного доступа. Члены специализированных органов (Контрольного и Дисциплинарных комитетов) и работники Ассоциации отвечают за неразглашение и нераспространение сведений, полученных в ходе работы по рассмотрению Обращения, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и внутренних документов Ассоциации.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЯ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Нарушение установленного настоящим Положением порядка или сроков рассмотрения Обращений, неправомерный отказ в их приеме, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, несанкционированное разглашение сведений влекут ответственность виновных лиц Ассоциации в соответствии с законодательством Российской Федерации, внутренними документами Ассоциации.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Настоящее Положение вступает в силу со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций и обязательно для исполнения всеми членами Ассоциации

10.2. Если в результате изменения законодательства и нормативных актов Российской Федерации отдельные статьи настоящего Положения вступают в противоречие с ними, эти статьи считаются утратившими силу и до момента внесения изменений в настоящее Положение члены Ассоциации руководствуются законодательством и нормативными актами Российской Федерации.

**Председатель Совета
Ассоциации «Столица» СРОС**

Илюнина Ю.А.