

**УТВЕРЖДЕНО**  
решением Общего собрания членов  
Ассоциации «Столица» СРОС  
протокол от 04 апреля 2017 года № 18

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ**  
**НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)**  
**ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ,**  
**ПОСТУПИВШИХ В АССОЦИАЦИЮ**  
**«СТОЛИЦА» СРОС**

Москва  
2017

## 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, заявлений 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.

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

1.4. 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 объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц осуществляющих строительство, Устава Ассоциации, внутренних документов Ассоциации, допущенным 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, заявлений 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. Ассоциация проводит внеплановую проверку в отношении члена Ассоциации, на действия которого подана жалоба. Результаты внеплановой проверки направляются на рассмотрение в Дисциплинарный комитет Ассоциации на предмет применения 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.

2.5. При рассмотрении обращения исследованию подлежат только факты, указанные в обращении.

2.6. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации, не позднее чем в пятнадцатидневный срок 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 Ассоциации.

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 ПОДАНА ЖАЛОБА (ЗАЯВЛЕНИЕ) ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ**

3.1. Заявитель вправе лично или через своих уполномоченных представителей подавать в Ассоциацию жалобы/заявления.

3.2. При рассмотрении жалобы заявитель вправе:

- принимать личное участие в заседании Дисциплинарного комитета Ассоциации, при предоставлении документа, удостоверяющего личность или через своих уполномоченного(ых) представителя(ей) при предоставлении документа (документов), удостоверяющих его(их) полномочия и надлежащим образом заверенной копии такого документа;

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- 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 член Ассоциации, в отношении которого подана жалоба вправе:

- принимать участие в заседании Дисциплинарного Комитета Ассоциации при предоставлении документа (документов), удостоверяющего его полномочия и надлежащим образом заверенной копии такого документа;

- представлять документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- представить письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;

- 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 их представителей, не препятствует рассмотрению жалобы в отношении члена Ассоциации и вынесению решения по обращению.

3.5. Стороны, а также их представители, вправе знакомиться с материалами дела по рассмотрению жалобы, давать объяснения, заявлять ходатайства, представлять

доказательства.

3.6. При рассмотрении заявления заявитель вправе:

- принимать личное участие в заседании специализированных органов Ассоциации, при предоставлении документа (документов), удостоверяющего его полномочия и надлежащим образом заверенной копии такого документа;

- 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 член Ассоциации, в отношении которого подано заявление вправе:

- принимать участие в заседании специализированных органов Ассоциации, при предоставлении документа (документов), удостоверяющего его полномочия и надлежащим образом заверенной копии такого документа;

- представлять документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- 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 жалобы(заявления), 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 направлена жалоба (заявление):

- 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 жалобы(заявления), в том числе:

- описание нарушений обязательных требований, допущенных членом Ассоциации, 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 объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц осуществляющих строительство;

- доводы относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают 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 содержат 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, 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 дней, следующих за днем поступления в Ассоциацию.

5.5. В случае, когда окончание срока приходится на выходной или праздничный день, днем окончания срока рассмотрения 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 в соответствующий специализированный орган Ассоциации, по принадлежности.

5.7. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Контрольным комитетом Ассоциации в порядке, установленном настоящим Положением и внутренними документами Ассоциации.

5.8. Специализированные органы Ассоциации, при рассмотрении обращения обязаны:

- пригласить на заседание специализированного органа Ассоциации лиц, направивших жалобу(заявление), а также члена Ассоциации, в отношении которого подано обращение;
- рассмотреть жалобу(заявление) по существу в установленные настоящим Положением сроки, объективно оценить изложенные факты, проверить их достоверность;
- в случае необходимости, в целях уточнения сведений содержащихся в жалобе(заявлении), направить заявителю запрос о предоставлении дополнительной информации или материалов;
- принять мотивированное и основанное на законодательстве, иных нормативных правовых актах, Уставе Ассоциации и внутренних документах Ассоциации решение по жалобе(заявлению);
- направить по итогам рассмотрения обращения письменный ответ заявителю о результатах рассмотрения жалобу(заявление) и принятое решение заявителю и члену Ассоциации, в отношении которого подано обращение.

5.9. Если внеплановая проверка члена Ассоциации, установила отсутствие нарушений в отношении члена Ассоциации, Ассоциация направляет заявителю ответ на жалобу(заявление) об отсутствии нарушений в отношении члена Ассоциации по фактам изложенным в обращении, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной



почты, указанному в обращении, в срок, не превышающий тридцать календарных дней с момента поступления обращения в Ассоциацию.

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

5.11. Жалобы(заявления), решения и ответы по обращениям, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Ассоциации.

5.12. 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, в котором отсутствует фамилия (наименование организации - для юридического лица), почтовый адрес и личная подпись заявителя или представителя заявителя считается анонимным и не подлежат рассмотрению.

6.2. В случае, если текст обращения, не поддается прочтению, обращение может быть оставлено без рассмотрения, о чем письменно сообщается заявителю не позднее 3-х рабочих дней со дня принятия решения об оставлении обращения без рассмотрения, если фамилия (наименование организации) заявителя и его почтовый адрес поддаются прочтению.

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

- 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 3-х рабочих дней со дня принятия решения об оставлении жалобы(заявления) 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 3-х рабочих 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 направляются письменное уведомление.

6.4. 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 нормативные правовые акты Российской Федерации, Устав Ассоциации, внутренние документы Ассоциации.

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 Ассоциацией члену Ассоциации, в отношении которого подано обращение, а также лицу их направившему, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **8. НЕРАЗГЛАШЕНИЕ СВЕДЕНИЙ В СВЯЗИ С РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ**

8.1. Вся информация, полученная членами специализированных органов и работниками Ассоциации от лиц, чьи действия (бездействие) обжалуются, 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 и работники Ассоциации отвечают за неразглашение и нераспространение сведений, полученных в

ходе работы по рассмотрению жалобы(заявления), 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 с 1 июля 2017 года.

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.**