

УТВЕРЖДЕНО

Общим собранием
членов Ассоциации «ССО» СРО
24 марта 2017 года

ПОЛОЖЕНИЕ

**АССОЦИАЦИИ «СТОЛИЧНОЕ СТРОИТЕЛЬНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ»
САМОРЕГУЛИРУЕМАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ**

**о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие)
членов саморегулируемой организации и иных обращений,
поступивших в саморегулируемую организацию**

Москва, 2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Область применения	3
2. Используемые понятия и определения	3
3. Требования к жалобе, обращению, содержащему сведения о нарушении, иному обращению	6
4. Порядок и срок рассмотрения жалобы и обращения, содержащего сведения о нарушении	8
5. Порядок рассмотрения заявления об обжаловании акта проверки	13
6. Рассмотрение иных обращений, поступающих в саморегулируемую организацию	16
7. Заключительные положения	17

1. Область применения

1.1. 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 «СТОЛИЧНОЕ СТРОИТЕЛЬНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ» САМОРЕГУЛИРУЕМАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ (далее также - саморегулируемая организация, СРО).

1.2. Настоящее Положение регулирует процедуры рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов саморегулируемой организации и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию (далее также – жалобы (обращения)); устанавливает требования к содержанию жалоб (обращений), поступающих в саморегулируемую организацию и подлежащих рассмотрению, порядок и сроки их рассмотрения, порядок принятия решений по жалобам (обращениям), а также порядок обжалования решений (результатов рассмотрения) СРО по жалобам и иным обращениям, поступившим в саморегулируемую организацию.

2. Используемые понятия и определения

В настоящем Положении используются следующие основные понятия и определения:

2.1. Заявитель - физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направившие в саморегулируемую организацию жалобу, обращение, содержащее сведения о нарушении, или иное обращение.

2.2. Обязательные требования - требования законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, о техническом регулировании, а также требования, установленные в стандартах на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, утвержденные соответствующим Национальным объединением саморегулируемых организаций, и требования внутренних документов и стандартов, принятых саморегулируемой организацией.

2.3. Конкурентные способы заключения договоров - способы определения 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.

2.4. 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, либо со специализированной некоммерческой организацией, которая осуществляет деятельность, направленную на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах (региональный оператор).

2.5. Договорные обязательства (применительно к настоящему Положению) – гражданские правоотношения, участником которых является член СРО, возникающие в связи с заключением членом

саморегулируемой организации договора (договоров) строительного подряда с использованием конкурентных способов заключения таких договоров (при условии наступления этих обязательств в момент членства в саморегулируемой организации, но не ранее 01.07.2017).

2.6. Жалоба - письменное обращение физического или юридического лица в саморегулируемую организацию о действиях (бездействии) члена СРО (выразившихся в нарушении членом саморегулируемой организации обязательных требований, 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.

2.7. Обращение, содержащее сведения о нарушении, - 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».

2.8. Иное обращение - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти или органов местного самоуправления в саморегулируемую организацию, в том числе предложение, заявление, запрос, не содержащие сведений о нарушении членом

саморегулируемой организации обязательных требований, и (или) о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом саморегулируемой организации договорных обязательств, а также не содержащие каких-либо требований в отношении прав заявителя.

3. Требования к жалобе, обращению, содержащему сведения о нарушении, иному обращению

3.1. В жалобе и обращении, содержащем сведения о нарушении, должны быть указаны следующие сведения:

3.1.1. наименование и реквизиты саморегулируемой организации, в которую обращается заявитель;

3.1.2. 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 и (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) (с приложением копии документа, подтверждающего полномочия);

3.1.3. почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя (указанием в жалобе (обращении) адреса электронной почты заявитель выражает согласие на отправку саморегулируемой организацией ответа по жалобе (обращению), материалов и результатов рассмотрения жалобы (обращения) в электронном виде (сканы документов) по адресу электронной почты заявителя);

3.1.4. 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;

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

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

3.1.7. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя (с приложением копии документа, подтверждающего полномочия на подписание жалоб (обращений) от имени заявителя).

3.2. Иное обращение должно содержать сведения, указанные в пп. 3.1.1. - 3.1.3., 3.1.7 настоящего Положения, а также изложение сути предложения, заявления, запроса.

3.3. 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 саморегулируемой организации обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения таких договоров (при их наличии).

3.4. Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение могут быть поданы заявителем непосредственно в саморегулируемую организацию по месту ее нахождения, направлены заявителем в саморегулируемую организацию посредством почтового отправления, курьером, либо, в случае использования саморегулируемой организацией программного обеспечения, позволяющего в соответствии с законодательством Российской Федерации принимать, передавать электронные документы и устанавливать достоверность электронных цифровых подписей, могут быть переданы в форме электронного документа (пакета документов), подписанного электронной цифровой подписью заявителя. 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 саморегулируемой организацией.

3.5. 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.п. 3.1.2 -3.1.3. настоящего Положения.

4. Порядок и срок рассмотрения жалобы и обращения, содержащего сведения о нарушении

4.1. Жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, при поступлении в саморегулируемую организацию регистрируется исполнительным органом СРО, и в тот же день проверяется на наличие обязательных реквизитов и сведений, позволяющих рассматривать

данную жалобу или обращение саморегулируемой организацией, (в соответствии с требованиями раздела 3 настоящего Положения).

4.2. При выявлении признаков анонимности жалобы (обращения), неполноты предоставленных заявителем сведений (реквизитов), исполнительный орган СРО запрашивает у заявителя необходимые сведения, позволяющие рассматривать жалобу (обращение) саморегулируемой организацией.

4.2.1. При отсутствии таких сведений (в соответствии с требованиями раздела 3 настоящего Положения) жалоба (обращение) считаются не поданными (или анонимными) с отметкой об этом в регистрации входящих документов. Заявителю (при наличии почтового (электронного) адреса и (или) реквизитов для контактов) направляется ответ (с указанием на несоответствия установленным СРО требованиям жалобы (обращения)) 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.

4.2.2. После устранения оснований несоответствия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям к содержанию, указанным в главе 3 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой или обращением, содержащим сведения о нарушении, в саморегулируемую организацию.

4.3. Если заявителем направлена жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, по субъектам и обстоятельствам (фактам), которые уже являются предметом судебного рассмотрения (или рассмотрения правоохрнительными органами) и оно на момент подачи жалобы (обращения) не прекращено, саморегулируемая организация возвращает заявителю такое заявление без рассмотрения в рамках процедур, установленных настоящим Положением, или прекращает рассмотрение

на любой стадии рассмотрения в саморегулируемой организации. При этом заявителю разъясняется право на повторную подачу в СРО жалобы (обращения) после окончания судебного рассмотрения (наличие решения соответствующей инстанции суда, вступившее в законную силу) или окончания рассмотрения правоохранительными органами (соответствующий процессуальный документ о прекращении рассмотрения).

4.4. Жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, поступившие в саморегулируемую организацию и соответствующие требованиям раздела 3 настоящего Положения, в течение трех календарных дней передаются на рассмотрение в постоянно действующий коллегиальный орган саморегулируемой организации (Президиум) с приложением всех материалов (документации), имеющихся в распоряжении СРО и относящихся к существу заявленных жалобы или обращения.

4.5. Постоянно действующий коллегиальный орган саморегулируемой организации (Президиум) в течение пяти рабочих дней с момента поступления в саморегулируемую организацию жалобы или обращения, принимает решение о рассмотрении по существу (на основании имеющихся в саморегулируемой организации сведений и материалов) или назначает проведение внеплановой проверки в отношении члена саморегулируемой организации, указанного в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении.

4.6. Члену саморегулируемой организации, в отношении которого назначена внеплановая проверка, направляется уведомление о проведении внеплановой проверки в порядке, установленном Положением о контроле саморегулируемой организации за деятельностью своих членов.

4.7. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется органом саморегулируемой организации, осуществляющим контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации, в порядке,

установленном Положении о контроле саморегулируемой организации за деятельностью своих членов.

4.8. В ходе проведения внеплановой проверки саморегулируемая организация вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена саморегулируемой организации, в отношении которого подана жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, а также у заявителя. Саморегулируемая организация 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 саморегулируемой организации 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.

4.9. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении.

4.10. Продолжительность внеплановой проверки не должна превышать десяти календарных дней с даты ее назначения Президиумом.

4.11. По результатам проведенной саморегулируемой организацией внеплановой проверки на основании поступившей жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, составляется акт проверки и направляется члену саморегулируемой организации в порядке, установленном Положением о

контроле саморегулируемой организации за деятельностью своих членов.

4.12. Результаты проведенной проверки в день ее окончания незамедлительно передаются в Президиум для вынесения решения и подготовки ответа заявителю.

4.13. Если внеплановая проверка члена саморегулируемой организации установила отсутствие нарушений в отношении члена саморегулируемой организации, саморегулируемая организация направляет заявителю ответ на жалобу (обращение) об отсутствии нарушений в отношении члена саморегулируемой организации по фактам, изложенным в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении, с приложением акта проверки 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 саморегулируемую организацию жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.

4.14. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом саморегулируемой организации, постоянно действующий коллегиальный орган саморегулируемой организации (Президиум) вправе применить в отношении такого члена саморегулируемой организации меры дисциплинарного воздействия в соответствии с Положением о применении мер дисциплинарного воздействия саморегулируемой организации.

4.15. Результаты рассмотрения жалобы (обращения) (с приложением копии акта, составленного по итогам внеплановой проверки (включая сведения о примененных мерах дисциплинарного воздействия)) постоянно действующий коллегиальный орган саморегулируемой организации (Президиум) передает в исполнительный орган саморегулируемой организации, который направляет их 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 в срок не превышающий тридцать календарных дней с даты поступления в саморегулируемую организацию жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.

4.16. При рассмотрении жалобы или обращения на действия члена саморегулируемой организации на заседание постоянно действующего коллегиального органа саморегулируемой организации (Президиума) приглашаются лицо, направившее такую жалобу, и член саморегулируемой организации, на действия которого была направлена такая жалоба или обращение.

4.17. 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.

5. Порядок рассмотрения заявления об обжаловании акта проверки

5.1. В случае несогласия с актом проверки, указанным в п. 4.11. настоящего Положения, заявителем может быть подано заявление об обжаловании акта проверки (полностью или в части) в постоянно действующий коллегиальный орган управления саморегулируемой организации в течение десяти календарных дней с даты получения указанного акта заявителем.

5.2. Заявление об обжаловании акта проверки должно содержать следующую информацию:

1) наименование саморегулируемой организации;

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 об обжаловании;

3) номер телефона для направления телефонограммы заявителю саморегулируемой организацией, почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку саморегулируемой организацией решения по заявлению об обжаловании путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

4) сведения о члене саморегулируемой организации, 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 об обжаловании акта проверки, прилагаются документы или копии документов (при их наличии у заявителя).

5.4. Заявление об обжаловании акта проверки подается в порядке, установленном п. 3.4 настоящего Положения.

5.5. При рассмотрении заявления об обжаловании акта проверки, саморегулируемая организация приглашает члена саморегулируемой организации, в отношении которого вынесен акт проверки, на заседание постоянно действующего коллегиального органа управления саморегулируемой организации. Уведомление о проведении заседания постоянно действующего коллегиального органа управления саморегулируемой организации направляется за пять календарных дней до даты заседания посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении об обжаловании, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении об обжаловании, либо телефонограммой по номеру телефона, указанному в заявлении об обжаловании, а так же почтовым отправлением или по электронной почте по адресам, указанным в реестре членов саморегулируемой организации. Неявка на заседание постоянно действующего коллегиального органа управления саморегулируемой организации члена саморегулируемой организации, своевременно и надлежащим образом уведомленного о времени и месте заседания, не является препятствием для рассмотрения заявления об обжаловании акта проверки.

5.6. Постоянно действующий коллегиальный орган управления саморегулируемой организации рассматривает заявление об обжаловании акта проверки в течение тридцати дней с даты его поступления в саморегулируемую организацию и принимает одно из следующих решений:

1) об отмене акта проверки (полностью или в части) и направлении жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в орган

саморегулируемой организации, осуществляющий контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации, для повторного рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении;

2) об отказе в удовлетворении заявления об обжаловании акта проверки (полностью или в части).

5.7. Решение постоянно действующего коллегиального органа управления саморегулируемой организации, указанное в п. 5.6 настоящего Положения, саморегулируемая организация в течение трех рабочих дней с даты его принятия направляет члену саморегулируемой организации посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении об обжаловании, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении об обжаловании, либо телефонограммой по номеру телефона, указанному в заявлении об обжаловании, а так же почтовым отправлением или по электронной почте по адресам, указанным в реестре членов саморегулируемой организации.

6. Рассмотрение иных обращений, поступающих в саморегулируемую организацию

6.1. Иные обращения, поступающие в саморегулируемую организацию, передаются 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.

6.2. 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.

6.3. Иные обращения, поступившие от лиц, не указанных в п. 6.2 настоящего Положения, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты их поступления в саморегулируемую организацию.

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 заявителя о продлении срока рассмотрения такого обращения.

6.5. Уведомления о результатах рассмотрения иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию, направляется в срок, указанный в пп. 6.2, 6.3, 6.4 настоящего Положения заявителю, по указанному им адресу.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с 01 июня 2017 года и распространяет свое действие на процедуры рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов саморегулируемой организации и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, с указанной даты.