

УТВЕРЖДЕНО:
решением Общего собрания членов
СРО Ассоциация строителей Урала
(протокол № 1/С от 25.06.2020 г.)

Положение
о процедуре рассмотрения жалоб
на действия (бездействие) членов
саморегулируемой организации и
иных обращений, поступивших в
Ассоциацию саморегулируемую
организацию
«Гильдия строителей Урала»

г. Екатеринбург 2020 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалоб и обращений, поступивших в Ассоциацию саморегулируемую организацию «Гильдия строителей Урала» (далее – АСРО «Гильдия строителей Урала», или Ассоциация), порядок, сроки и процедуру рассмотрения жалоб и обращений, порядок принятия решений по жалобам и обращениям, а также порядок обжалования решений по жалобам и обращениям.

1.2. Требования настоящего Положения являются обязательными для органов управления, Исполнительной дирекции, членов и кандидатов Ассоциации.

1.3. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями, установленными:

1.3.1. Градостроительным кодексом РФ (в ред. Федерального закона от 03.07.2016г. №372-ФЗ «О внесении изменений в Градостроительный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации»),

1.3.2. Федеральным законом от 29.12.2004г. №191-ФЗ «О введении в действие Градостроительного кодекса Российской Федерации»,

1.3.3. Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях»,

1.3.4. Уставом АСРО «Гильдия строителей Урала», а также иными нормативными актами действующего законодательства РФ и внутренними документами Ассоциации.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПОНЯТИЙ

В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

2.1. **Конкурентные способы заключения договоров** - способы определения поставщиков, подрядчиков, исполнителей (конкурс, аукцион, запрос котировок, запрос предложений) в соответствии с законодательством РФ о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд, законодательством РФ 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 РФ 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 Ассоциации с застройщиком, техническим заказчиком, лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения, региональным оператором.

2.3. **Договор подряда на осуществление сноса** – договор о выполнении работ по сносу объекта капитального строительства, заключенный членом

Ассоциации с застройщиком, техническим заказчиком, лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения.

2.4. **Жалоба** - письменное обращение физического или юридического лица в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации договорных обязательств, содержащее доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя.

2.5. **Обращение, содержащее сведения о нарушении** - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти или органов местного самоуправления в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации договорных обязательств, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя, в т.ч. обращения должностных лиц органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля в соответствии с ч.14 ст.9 и ч.20 ст.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».

2.6. **Иное обращение** - обращение, в том числе предложение, заявление, запрос, не содержащее сведений о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, и (или) о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации договорных обязательств.

2.7. **Заявитель** - физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу, обращение, содержащее сведения о нарушении, или иное обращение.

2.8. **Обязательные требования** - требования законодательства РФ 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 Ассоциацией «Национальное объединением строителей» (НОСТРОЙ), и требования внутренних документов и стандартов, принятых Ассоциацией.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБЕ, ОБРАЩЕНИЮ, СОДЕРЖАЩЕМУ СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ, ИНОМУ ОБРАЩЕНИЮ

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

3.1.1. наименование (полное или сокращенное) саморегулируемой организации в которую направлена жалоба (обращение);

3.1.2. сведения о заявителе, позволяющие его идентифицировать:

▪ для физических лиц: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), контактный телефон;

- для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;

- для юридических лиц: наименование юридического лица (полное или сокращенное), ИНН, ОГРН, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного или уполномоченного им лица, подписавшего жалобу (соответствующее обращение);

3.1.3. почтовый адрес заявителя и/или адрес электронной почты заявителя.

3.1.4. сведения о члене Ассоциации, 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 Ассоциации, и/или указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, договорам подряда на осуществление сноса, 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. собственноручная подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя;

3.1.8. Дата подачи жалобы (обращения).

3.2. Иное обращение должно содержать сведения, указанные в пп.3.1.1-3.1.3 и 3.1.7 настоящего Положения, а также изложение сути предложения, заявления, запроса. При этом в ином обращении может отсутствовать ИНН и/или ОГРНИП индивидуального предпринимателя – заявителя, ИНН и/или ОГРН юридического лица – заявителя.

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 Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, договорам подряда на осуществление сноса, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора (при их наличии).

3.4. Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение могут быть поданы заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения, направлены заявителем в Ассоциацию посредством почтового отправления или с курьером непосредственно в офис Ассоциации. 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 Ассоциацией.

3.5. Жалоба (обращение), содержащая сведения о нарушении, иное обращение, подлежит обязательному рассмотрению, за исключением случаев, указанных в п.3.6-3.9 настоящего Положения.

3.6. Жалоба (обращение), содержащая сведения о нарушении, иное обращение, направленные заявителем в Ассоциацию иными способами, не указанными в п.3.4 Положения, считаются не соответствующими требованиям к жалобе (обращению), содержащей сведения о нарушении, иному обращению и не подлежат рассмотрению Ассоциацией.

3.7. Не подлежат рассмотрению жалобы (обращения), содержащие сведения о нарушении, иные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию саморегулируемых организации в области строительства, о чем уведомляется заявитель, направивший жалобу (обращение).

3.8. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы (обращения), содержащие сведения о нарушении, иные обращения, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Ассоциацию, т.е. не содержат сведений о заявителе, указанных в п.3.1.2 настоящего Положения, а также не содержат адреса, по которому должен быть направлен ответ, согласно п.3.1.3 настоящего Положения. В данном случае ответ на жалобу (обращение), содержащей сведения о нарушении, иное обращение не дается.

3.9. Не подлежат рассмотрению жалобы (обращения), содержащие сведения о нарушении, иные обращения, в случае, если сведения о заявителе и/или текст письменного обращения и/или адрес, по которому должен быть направлен ответ, не поддается прочтению. В данном случае ответ на жалобу (обращение), содержащей сведения о нарушении, иное обращение не дается.

3.10. В случае, если в жалобе (обращении) содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Исполнительный директор Ассоциации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, о данном решении необходимо уведомить заявителя, направившего жалобу (обращение).

3.11. В случае, если в жалобе (обращении) обжалуется судебное решение, жалоба (обращение) возвращается заявителю, направившему жалобу (обращение), с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.12. Не подлежат рассмотрению жалобы (обращения), в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу физических (юридических) лиц. В данном случае, Исполнительный директор Ассоциации вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу (обращение), о недопустимости злоупотребления правом.

4. ПОРЯДОК И СРОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ И ОБРАЩЕНИЯ, СОДЕРЖАЩЕГО СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ

4.1. Жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации и иные обращения, поступившие в Ассоциацию, подлежат рассмотрению Ассоциацией в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня их поступления, если законодательством РФ не установлен иной срок.

4.2. Ответы на жалобы (обращения), поступившие в Ассоциацию, подписываются руководителем единоличного исполнительного органа либо иным уполномоченным на то лицом.

4.3. Жалоба (обращения), содержащие сведения о нарушении, при поступлении в АСРО «Гильдия строителей Урала» в тот же день передается в Контрольный комитет Ассоциации - специализированный орган саморегулируемой организации, осуществляющий контроль за деятельностью её членов.

4.4. Председатель Контрольного комитета Ассоциации (или Председатель постоянно действующей комиссии по оценке соответствия членов Ассоциации) в течение 3 (трех) рабочих дней с даты поступления жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в Ассоциацию, рассматривает жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, на предмет соответствия требованиям раздела 3 настоящего Положения.

При несоответствии жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям раздела 3 настоящего Положения, Исполнительный директор Ассоциации по поручению Председателя Контрольного комитета Ассоциации (или Председателя постоянно действующей комиссии по оценке соответствия членов Ассоциации) в обозначенный в настоящем пункте срок, направляет заявителю ответ с указанием оснований несоответствия посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении).

При устранении оснований несоответствия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям к содержанию, указанным в разделе 3 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой или обращением, содержащим сведения о нарушении, в Ассоциацию.

4.5. В случае соответствия жалобы (обращения), содержащего сведения о нарушении, требованиям раздела 3 настоящего Положения, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты их поступления в Ассоциацию после получения документов из Контрольного комитета Ассоциации решение о назначении внеплановой проверки принимается Исполнительным директором Ассоциации, в т.ч. на основании решений органов Ассоциации в пределах их компетенции, и оформляется приказом, в котором указывается:

4.5.1. наименование члена Ассоциации, в отношении которого назначена проверка;

4.5.2. основание назначения проверки;

4.5.3. состав проверочной комиссии;

4.5.4. дата начала и сроки проведения проверки.

4.6. Решение (уведомление) о назначении внеплановой проверки не позднее чем за 24 часа до начала её проведения любым доступным способом (телеграммой, телефонограммой, факсимильной связью, по электронной почте и т.п.) направляется члену Ассоциации, в отношении которого назначена проверка.

4.7. Продолжительность внеплановой проверки устанавливается Исполнительным директором Ассоциации в каждом конкретном случае при принятии решения о назначении внеплановой проверки по факту получения жалобы (обращения), но не должна превышать 30 (тридцати) календарных дней с даты поступления в Ассоциацию жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.

4.8. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется в порядке, установленном Положением о контроле за деятельностью членов.

4.9. В ходе проведения внеплановой проверки Ассоциация вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, а также у заявителя. Ассоциация 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 Ассоциации осуществляется в порядке, установленном Положением о контроле за деятельностью 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 (обращении), содержащем сведения о нарушении.

4.10. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе (обращении), содержащие сведения о нарушении.

4.11. По результатам проведенной Ассоциацией внеплановой проверки на основании поступившей жалобы (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. Если внеплановая проверка члена Ассоциации установила отсутствие нарушений в отношении члена Ассоциации, то заявителю направляется ответ на жалобу (обращение), содержащее сведения о нарушении, об отсутствии нарушений в отношении члена Ассоциации по фактам, изложенным в жалобе (обращении), содержащем сведения о нарушении, с

приложением акта проверки посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении) либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении) в срок не превышающий 30 (тридцать) календарных дней с даты поступления в адрес Ассоциации жалобы (обращения), содержащего сведения о нарушении.

4.13. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, заявителю направляется соответствующий ответ о результатах рассмотрения жалобы (обращения), содержащего сведения о нарушении посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении) либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении) в срок не превышающий 30 (тридцать) календарных дней с даты поступления в саморегулируемую организацию жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении. В порядке, установленном Положением о контроле за деятельностью членов, Контрольный комитет передает в Дисциплинарный комитет - орган по рассмотрению дел о применении в отношении членов саморегулируемой организации мер дисциплинарного воздействия, жалобу (обращение), содержащую сведения о нарушении, акт проверки и материалы проверки для принятия решения по результатам рассмотрения жалобы (обращения), содержащего сведения о нарушении. Дисциплинарный комитет Ассоциации осуществляет рассмотрение жалобы (обращения), содержащей сведения о нарушении, в порядке, установленном Положением о применении мер дисциплинарного воздействия. Решение Дисциплинарного комитета Ассоциации о результатах рассмотрения жалобы (обращения), содержащей сведения о нарушении, в течение 2 (двух) рабочих дней с даты его принятия направляется заявителю, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или соответствующем обращении либо в форме электронного документа (пакета электронных документов), подписанных квалифицированной электронной подписью, по адресу электронной почты, указанному в жалобе или соответствующем обращении.

4.14. При рассмотрении жалобы или обращения на действия члена Ассоциации на заседание соответствующего органа Ассоциации должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу, и член Ассоциации, на действия которого была направлена такая жалоба или обращение.

4.15. В случае несогласия с результатами проверки и/или ответом заявителем может быть подано заявление об обжаловании результатов проверки (полностью или в части) в адрес Совета Ассоциации в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения ответа заявителем.

5. Рассмотрение иных обращений

5.1. Иные обращения, поступающие в адрес Ассоциации, передаются единоличному исполнительному органу Ассоциации, который в день их поступления в Ассоциацию определяет орган (работника) Ассоциации, к

компетенции которых относится вопрос, описанный в ином обращении и который будет его рассматривать.

5.2. Иные обращения, поступившие в Ассоциацию рассматриваются в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством РФ.

5.3. Уведомления о результатах рассмотрения иных обращений, поступивших в Ассоциацию, направляется в срок, указанный в пп.5.2, 5.3 настоящего Положения заявителю, по указанному им адресу.

5.4. 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 ч.3 ст.54 Градостроительного кодекса РФ, или орган исполнительной власти субъекта РФ, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, в случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте иных объектов капитального строительства.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящее Положение вступает в силу со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций.

6.2. Настоящее Положение не должно противоречить действующему законодательству РФ, а также Уставу Ассоциации. При наличии противоречий настоящее Положение действует в части не противоречащей законам и иным нормативным актам РФ и Уставу Ассоциации.