

**Утверждено**  
**решением Общего собрания членов Ассоциации**  
**№ 20 от 19 мая 2022**

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие)**  
**членов Ассоциации «Строители Омска» и иных**  
**обращений, поступивших в Ассоциацию «Строители**  
**Омска» Редакция № 4**

**Вступило в силу «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 года**

**Омск, 2022**

## **Глава 1. Общие положения.**

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, Уставом Ассоциации «Строители Омска» и иными внутренними документами Ассоциации.

Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалоб и обращений, поступивших в Ассоциацию «Строители Омска» (далее – Ассоциация), порядок, сроки и процедуру рассмотрения жалоб и обращений, порядок принятия решений по жалобам и обращениям.

В настоящем Положении используются следующие основные определения:

1. 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. Договор строительного подряда – договор о строительстве, реконструкции, капитальном ремонте, сносе объектов капитального строительства, заключенный членом саморегулируемой организации с застройщиком, техническим заказчиком, лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения, региональным оператором.
3. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в Ассоциацию в письменной форме предложение, заявление или жалоба;
4. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию внутренних актов Ассоциации, улучшению социально-значимой сферы деятельности Ассоциации;
5. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Ассоциации и её должностных лиц, либо критика деятельности Ассоциации и её должностных лиц;
6. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов действиями (бездействиями) членов Ассоциации.
7. Заявитель - физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу, обращение, содержащее сведения о нарушении, или иное обращение.
8. 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.

## **Глава 3. Требования к письменным обращениям.**

В обращении должны быть указаны следующие сведения:

1. Наименование Ассоциации;

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 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);

- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку саморегулируемой организацией ответа по обращению, содержащему сведения о нарушении, путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

- личная подпись.

3. Сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба:

- 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;

- суть обращения.

4. В жалобе, заявлении, содержащем сведения о нарушении должны быть изложены:

- сведения, указанные в пунктах 1, 2, 3 настоящей Главы;

- 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 договора (суть жалобы);

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

- подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

5. К жалобе, заявлению, 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, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора (при их наличии).

6. Обращение может быть подано заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения, направлены заявителем 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, 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.

7. Считаются анонимными жалобы, иные обращения, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Ассоциацию и (или) не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 2 настоящей Главы. Анонимные жалобы и иные обращения не регистрируются, не рассматриваются, ответ на них не направляется.

#### **Глава 4. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений**

1. Обращения, поступающие в Ассоциацию, передаются единоличному исполнительному органу Ассоциации, который в трёхдневный срок со дня их поступления в Ассоциацию определяет орган (работника) Ассоциации, к компетенции которых относится вопрос, описанный в обращении и, который будет его рассматривать. Обращения, поступившие в Ассоциацию в соответствии с компетенцией, подлежат обязательному объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению в порядке, установленном настоящей главой. Срок рассмотрения - тридцать календарных дней со дня их поступления. В исключительных случаях, а также в случаях необходимости получения Ассоциацией дополнительных документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения срок может быть продлён не более, чем на тридцать дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения. По результатам рассмотрения обращений Ассоциация принимает соответствующее решение. Указанное решение, или в случае, если принятие решения не требуется, ответ на обращение направляется заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или ином обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или ином обращении, за исключением случаев, указанных в главе 5 настоящего Положения.

2. При поступлении в Ассоциацию жалобы действия (бездействия) члена Ассоциации, соответствующей требованиям главы 3 настоящего Положения, в течение семи рабочих дней с даты их поступления в Ассоциацию на основании приказа исполнительного органа Ассоциации назначается внеплановая проверка в отношении члена Ассоциации, указанного в жалобе. Члену Ассоциации, в отношении которого назначена внеплановая проверка, направляется уведомление о проведении внеплановой проверки в порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации за деятельностью своих членов.

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

В ходе проведения внеплановой проверки Ассоциация вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба. 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 Ассоциации за деятельностью своих членов.

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

Продолжительность внеплановой проверки не должна превышать двадцати пяти календарных дней с даты поступления жалобы.

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

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

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, заявителю 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 случае выявления в результате рассмотрения жалобы или иного обращения нарушения членом Ассоциации обязательных требований, Ассоциация применяет в отношении такого члена меры дисциплинарного воздействия в соответствии с внутренними документами Ассоциации.

В порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации за деятельностью своих членов, орган Ассоциации, осуществляющий контроль за деятельностью своих членов, передает в орган по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия жалобу, акт проверки и материалы проверки для принятия решения по результатам рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении. Орган по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия осуществляет рассмотрение жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в порядке, установленном Положением о применении мер дисциплинарного воздействия. Решение органа по рассмотрению дел о применении в отношении членов саморегулируемой организации мер дисциплинарного воздействия о результатах рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в течение трёхрабочих дней с даты его принятия направляется 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.

3. При несоответствии жалобы требованиям настоящего Положения, руководитель (заместитель руководителя) органа Ассоциации, осуществляющего контроль за деятельностью своих членов, направляет заявителю ответ с указанием оснований несоответствия 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. При устранении 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 Ассоциацию.

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 [части 8 статьи 54 Градостроительного кодекса Российской Федерации](#), или орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, в случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте, сносе иных объектов капитального строительства.

При рассмотрении жалобы на заседание органа Ассоциации по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу, и член Ассоциации, на действия которого была направлена такая жалоба или обращение.

При рассмотрении жалоб на действия членов Ассоциации и дел о применении мер дисциплинарного воздействия могут использоваться информационные и коммуникационные технологии, позволяющие обеспечить возможность дистанционного участия в рассмотрении таких жалоб и дел о применении мер дисциплинарного воздействия.

## **Глава 5. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника, должностных лиц органов управления, а также членов их семей, Ассоциация вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о

недопустимости злоупотребления правом.

3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению Ассоциацией в соответствии с компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который Ассоциацией ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Ассоциация вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6. В случае поступления в Ассоциацию содержащего вопрос, ответ на который размещен в сайте данных Ассоциации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

7. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом **тайну**, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

#### **Глава 8. Вступление в силу настоящего Положения**

Настоящее Положение вступает в силу со дня внесения сведений о нём в государственный реестр саморегулируемых организаций в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации.

С момента вступления в силу настоящего Положения, утрачивает силу Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов саморегулируемой организации и иных обращений, поступивших в Ассоциацию «Строители Омска» (Редакция № 3).

*Верно, количество страниц 6:*

*Генеральный директор  
Ассоциации «Строители*

*Омска»*



*О.Б. Козубович*