

УТВЕРЖДЕНО

Решением Общего собрания
членов Ассоциации

«Саморегулируемая организация
«Строители Чувашии»

Протокол № ____ от _____ г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**«О процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации
«Саморегулируемая организации «Строители Чувашии» и иных обращений,
поступивших в Ассоциацию «Саморегулируемая организации «Строители
Чувашии»**

Глава 1. Область применения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с действующим законодательством, Уставом и внутренними документами Ассоциации «Саморегулируемая организации «Строители Чувашии» (далее Ассоциация).

1.2. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалоб и обращений, поступивших в Ассоциацию, порядок, сроки и процедуру рассмотрения жалоб и обращений, порядок принятия решений по жалобам и обращениям, а также порядок обжалования решений по жалобам и обращениям.

Глава 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), которые 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, в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, являются обязательными для заключения соответствующих договоров.

2.2. **Договор строительного подряда** – договор, заключенный между членом Ассоциации и застройщиком, техническим заказчиком, лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения, региональным оператором с использованием конкурентных способов заключения договоров, по которому член саморегулируемой организации обязуется в установленный договором срок по заданию застройщика, технического заказчика, лица, ответственного за эксплуатацию здания, сооружения, регионального оператора осуществить строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объекта капитального строительства.

2.3. **Договор подряда на осуществление сноса** – договор, заключенный между членом Ассоциации и застройщиком, техническим заказчиком, лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения, региональным оператором с использованием конкурентных способов заключения договоров, по которому член саморегулируемой организации обязуется в установленный договором срок по заданию застройщика, технического заказчика, лица, ответственного за эксплуатацию здания, сооружения, регионального оператора произвести снос объекта капитального строительства.

2.4. **Жалоба** - письменное обращение физического или юридического лица в Ассоциацию о допущенных нарушениях членом Ассоциации, относящихся к предмету

контроля Ассоциации, 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 допущенных нарушениях членом Ассоциации, относящихся к предмету контроля Ассоциации, 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».

2.6. Иное обращение - обращение, в том числе предложение, заявление, запрос, не содержащее сведений о нарушении членом Ассоциации, относящихся к предмету контроля Ассоциации,

2.7. Заявитель - физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, должностное лицо органа государственного контроля (надзора), направивший жалобу, обращение, содержащее сведения о нарушении, или иное обращение.

2.8. 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, сносу объектов капитального строительства, утвержденные соответствующим Национальным объединением строителей, и требования внутренних документов и стандартов, принятых Ассоциацией.

Глава 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 Ассоциации;

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 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);

- для должностного лица органа государственного контроля (надзора): полное или сокращенное наименование, ИНН и (или) ОГРН, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или фамилия и инициалы должностного или уполномоченного им лица, подписавшего жалобу (соответствующее обращение);

3.1.3. почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией ответа по жалобе или обращению, содержащему сведения о нарушении, путем направления отсканированного документа на 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, относящихся к предмету контроля Ассоциации;
- 3.1.6. в отношении жалоб - доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя;
- 3.1.7. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

3.2. Иное обращение должно содержать сведения, указанные в пп. 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 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 допущения членом Ассоциации нарушений, относящихся к предмету контроля Ассоциации, содержащие доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя, в том числе в части неисполнения обязательных требований, неисполнения или ненадлежащего исполнения членом Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, договорам подряда на осуществление сноса, в том числе 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, курьером, либо путем 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.

3.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы, обращения, содержащие сведения о нарушении, иные обращения, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Ассоциацию и (или) не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 3.1.2 настоящего Положения.

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

4.1. Жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, при поступлении в Ассоциацию в течении двух дней передается в Контрольный комитет Ассоциации, осуществляющий контроль за деятельностью членов Ассоциации. В случаях не требующих дополнительного рассмотрения жалобы и установления факта нарушений членом А СО «СЧ», в течении двух дней передается в Дисциплинарную комиссию Ассоциации.

4.2. Председатель Контрольного комитета Ассоциации в течение трех рабочих дней с даты поступления жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, рассматривает жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, на предмет соответствия требованиям главы 3 настоящего Положения. При несоответствии жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения Председатель Контрольного комитета Ассоциации в обозначенный в настоящем пункте срок, 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.

4.3. В случае соответствия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения, в течение трех рабочих дней с даты их поступления в Ассоциацию Председатель Контрольного комитета Ассоциации назначает внеплановую проверку в отношении члена Ассоциации, указанного в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении. Члену Ассоциации, в отношении которого назначена внеплановая проверка, направляется уведомление о проведении внеплановой проверки в порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации «Саморегулируемая организация «Строители Чувашии» за деятельностью своих членов (далее Положение о контроле).

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

4.5. 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. 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.

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

4.7. Продолжительность внеплановой проверки не должна превышать двадцати календарных дней.

4.8. По результатам проведенной Контрольным комитетом Ассоциации внеплановой проверки на основании поступившей жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, составляется акт проверки и направляется члену Ассоциации в порядке, установленном Положением о контроле.

4.9. Если внеплановая проверка члена Ассоциации установила отсутствие нарушений в отношении члена Ассоциации, то Ассоциация направляет заявителю ответ на жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, об отсутствии нарушений в отношении члена Ассоциации 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 Ассоциацию жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.

4.10. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, Контрольный комитет Ассоциации направляет соответствующий ответ о результатах рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, заявителю 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 Ассоциацию жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении. В порядке, установленном Положением о контроле Контрольный комитет Ассоциации передает в Дисциплинарную комиссию Ассоциации жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, акт проверки и материалы проверки для принятия

решения по результатам рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении. Дисциплинарная комиссия Ассоциации осуществляет рассмотрение жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в порядке, установленном Положением о применении мер дисциплинарного воздействия, применяемых Ассоциацией «Саморегулируемая организация «Строители Чувашии» к своим членам, (далее Положение о применении мер дисциплинарного воздействия). Решение Дисциплинарной комиссии Ассоциации о результатах рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в течение 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 по адресу электронной почты, указанному в жалобе или соответствующем обращении.

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

4.14. При рассмотрении жалоб или обращений 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 обращений, а также дел о применении мер дисциплинарного воздействия.

4.15. 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 Ассоциации.

Глава 5. Порядок рассмотрения заявления об обжаловании акта проверки и решения Дисциплинарной комиссии.

5.1. В случае несогласия с актом проверки, указанным в п. 4.9, несогласия с решением Дисциплинарной комиссии, указанным в п. 4.10. настоящего Положения, заявителем может быть подано заявление об обжаловании акта проверки, решения Дисциплинарной комиссии (полностью или в части) в Правление Ассоциации в течение пятнадцати календарных дней с даты получения указанного акта, решения заявителем.

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

- 1) наименование Ассоциации;
- 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, почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциации решения по заявлению об обжаловании путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;
- 4) сведения о члене Ассоциации, 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, решением Дисциплинарной комиссии (полностью или в части);

7) подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

5.3. В обоснование доводов, указанных в заявлении об обжаловании акта проверки, решения Дисциплинарной комиссии прилагаются документы или копии документов (при их наличии у заявителя).

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

5.5. При рассмотрении заявления об обжаловании акта проверки, решения Дисциплинарной комиссии Ассоциация приглашает заявителя и члена Ассоциации, в отношении которого вынесен акт проверки, решение Дисциплинарной комиссии на заседание Правления Ассоциации. Уведомление о проведении заседания Правления Ассоциации направляется за пять календарных дней до даты заседания заявителю 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, члену Ассоциации направляется почтовым отправлением или по электронной почте по адресам, указанным в реестре членов Ассоциации. Неявка на заседание Правления Ассоциации заявителя и (или) члена Ассоциации, своевременно и надлежащим образом уведомленных о времени и месте заседания, не является препятствием для рассмотрения заявления об обжаловании акта проверки, решения Дисциплинарной комиссии.

5.6. Правление Ассоциации рассматривает заявление об обжаловании акта проверки, решения Дисциплинарной комиссии в течение тридцати дней с даты его поступления в Ассоциацию и принимает одно из следующих решений:

1) об отмене акта проверки, решения Дисциплинарной комиссии (полностью или в части) и направлении жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в Контрольный комитет, Дисциплинарную комиссию для повторного рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении;

2) об отказе в удовлетворении заявления об обжаловании акта проверки, решения Дисциплинарной комиссии (полностью или в части).

5.7. Решение Правления Ассоциации, указанное в п. 5.6 настоящего Положения, в течение трех рабочих дней с даты его принятия направляется члену Ассоциации почтовым отправлением по адресу, указанному в реестре членов Ассоциации и заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении об обжаловании акта проверки, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении об обжаловании акта проверки.

5.8. Порядок обжалования членом Ассоциации решений Дисциплинарной комиссии регулируется Положением о применении мер дисциплинарного воздействия.

Глава 6. Рассмотрение иных обращений, поступающих в Ассоциацию

6.1. Иные обращения, поступающие в Ассоциацию, передаются Генеральному директору Ассоциации, который в два дня с даты их поступления в Ассоциацию определяет орган (работника) Ассоциации, к компетенции которых относится вопрос, описанный в ином обращении и который будет его рассматривать.

6.2. Иные обращения, поступившие в Ассоциации от лиц, от органов государственной власти и органов местного самоуправления, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. В исключительных случаях срок, указанный в п. 6.2 настоящего Положения, может быть продлен, но не более чем на тридцать календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения иного обращения.

6.4. Уведомления о результатах рассмотрения иных обращений, поступивших в Ассоциацию, направляется в срок, указанный в пунктах 6.2., 6.3. настоящего Положения заявителю, по указанному им адресу.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение вступает в силу со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций в соответствии с ч.5. ст.55.18. Градостроительного кодекса Российской Федерации.

7.2. В срок не позднее трех рабочих дней со дня принятия, настоящее Положение подлежит размещению на сайте Ассоциации в сети “Интернет” – <http://www.npsch.ru> и направлению на бумажном носителе или в форме электронного документа (пакета электронных документов), подписанных Ассоциацией с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, в орган надзора за саморегулируемыми организациями.

7.3. В случае если законами и иными нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации установлены иные правила, чем предусмотрены настоящим Положением, то применяются правила, установленные законами и иными нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации.

7.4. Прежняя редакция Положения о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Саморегулируемая организация «Строители Чувашии» и иных обращений, поступивших в Ассоциацию «Саморегулируемая организация «Строители Чувашии» утрачивает свою силу с момента вступления в силу настоящего Положения в новой редакции.