

022.04-2017-ОС**УТВЕРЖДЕНО**

Решением очередного Общего собрания
членов Саморегулируемой организации

Некоммерческое партнерство

«Объединение строителей Хакасии»

Протокол № 20 от 20 апреля 2017г.

С изменениями, внесенными:

Решением внеочередного Общего собрания
членов Саморегулируемой организации

Некоммерческого партнерства

«Объединение строителей Хакасии»

Протокол № 21 от 08 июня 2017 года

Решением внеочередного Общего собрания
членов Саморегулируемой организации

Ассоциация «Строители Хакасии»

Протокол № 23 от 06 ноября 2018 года

Решением очередного Общего собрания
членов Саморегулируемой организации

Ассоциация «Строители Хакасии»

Протокол № 24 от 21 марта 2019г.

Решением очередного Общего собрания
членов Саморегулируемой организации

Ассоциация «Строители Хакасии»

Протокол № 36 от 10 апреля 2025г.

ПОЛОЖЕНИЕ**О процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов
саморегулируемой организации и иных обращений, поступивших в
саморегулируемую организацию****1. Область применения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом № 315-ФЗ от 01.12.2007г. «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом № 191-ФЗ от 29.12.2004г. «О введении в действие Градостроительного кодекса Российской Федерации», действующим законодательством Российской Федерации и Уставом саморегулируемой организации.

1.2. Настоящее Положение устанавливает порядок, сроки и процедуру рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов саморегулируемой организации и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию, порядок принятия решений по результатам рассмотрения жалоб и иных обращений, порядок обжалования принятых по результатам рассмотрения жалоб и иных обращений решений саморегулируемой организации.

2. Определение используемых понятий

В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

2.1. Конкурентные способы заключения договоров - способы определения поставщиков (подрядчиков, исполнителей) 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.

2.2. 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, региональным оператором.

2.3. Жалоба - письменное обращение физического или юридического лица в саморегулируемую организацию о нарушении членом саморегулируемой организации обязательных требований, о 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.

2.4. 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».

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

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

2.7. 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 Национальным объединением саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство (НОСТРОЙ) и требования внутренних документов и стандартов, принятых саморегулируемой организацией.

2.8. Договор подряда на осуществление сноса - договор о сносе объекта капитального строительства, заключенный с застройщиком, техническим

заказчиком, лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения, региональным оператором.

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 саморегулируемой организации.

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 наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или фамилия и инициалы должностного или уполномоченного 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 саморегулируемой организацией ответа по жалобе или обращению, содержащему сведения о нарушении, путем направления отсканированного документа на адрес 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 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, 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 саморегулируемой организации 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 нарушений обязательных требований, подтверждающие неисполнение или ненадлежащее исполнение членом саморегулируемой организации 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 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 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 саморегулируемой организацией.

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

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

4.1. Саморегулируемая организация, в течение пяти рабочих дней с даты поступления жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, рассматривает жалобу или обращение, на предмет соответствия требованиям главы 3 настоящего Положения.

4.2. При несоответствии жалобы или обращения требованиям главы 3 настоящего Положения, саморегулируемая организация, в течении трех рабочих дней с момента окончания срока рассмотрения жалобы или обращения на предмет соответствия требованиям главы 3 настоящего Положения, 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.

4.2.1. 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 саморегулируемую организацию.

4.3. В случае соответствия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения, назначается внеплановая проверка в отношении члена саморегулируемой организации, указанного в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении.

4.3.1. Внеплановая проверка осуществляется в порядке, установленном Правилами контроля в области саморегулирования.

4.4. Внеплановая проверка должна быть проведена в течение двадцати календарных дней с даты поступления в саморегулируемую организацию жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.

4.5. Члену саморегулируемой организации, в отношении которого назначена внеплановая проверка, направляется уведомление о проведении внеплановой проверки любым доступным способом (по электронной почте, факсимильной либо

телефонной связи), не позднее двух рабочих дней до дня проведения такой проверки.

Срок об уведомлении может быть сокращен в случае проведения внеплановой проверки в экстренном порядке.

В уведомлении указывается основание проведения такой проверки, предмет и форма проверки, приводится перечень документов, которые должны быть представлены членом саморегулируемой организации.

4.6. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе или обращении, а также факты, сопутствующие поступившей информации.

4.7. 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;
- у заявителя, подавшего жалобу или обращение;
- у третьих лиц, обладающих информацией указанной в жалобе или обращении.

4.7.1. Также саморегулируемая организация вправе в ходе проведения внеплановой проверки использовать информацию, полученную из информационных систем.

4.8. По результатам проведения внеплановой проверки составляется акт и направляется члену саморегулируемой организации.

4.9. По результатам рассмотрения жалобы или обращения, саморегулируемая организация направляет заявителю ответ, содержащий сведения о нарушении/об отсутствии нарушений/ 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.

4.10. В случае выявления по результатам проведения внеплановой проверки нарушений, допущенных членом саморегулируемой организации, по фактам, указанным в жалобе или обращении, саморегулируемая организация передает в орган по рассмотрению дел о применении в отношении членов саморегулируемой организации мер дисциплинарного воздействия (Дисциплинарный комитет) жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, акт проверки и материалы проверки для принятия решения о применении в отношении такого члена мер дисциплинарного воздействия.

4.10.1. На заседание Дисциплинарного комитета должны быть приглашены законные представители члена саморегулируемой организации, в отношении которого были выявлены нарушения в результате проведения внеплановой проверки и лицо, направившее такую жалобу.

4.10.1.1. При рассмотрении жалоб на действия членов саморегулируемой организации 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.

4.10.2. При определении меры дисциплинарного воздействия учитывается характер и тяжесть совершенного членом саморегулируемой организации нарушения, обстоятельства, при которых было совершено данное нарушение, форма вины, обстоятельства, смягчающие или отягчающие ответственность члена саморегулируемой организации, а также иные обстоятельства, которые будут признаны Дисциплинарным комитетом существенными и приняты во внимание при наложении дисциплинарного взыскания.

4.10.2.1. Обстоятельствами, смягчающими ответственность, могут, в частности, быть признаны - устранение нарушений, а также своевременное предотвращение членом саморегулируемой организации вредных последствий данного нарушения, а также принятие членом саморегулируемой организации мер к добровольному возмещению причиненного вреда и/или возмещению ущерба, причиненного вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договорам строительного подряда, договорам подряда на осуществление сноса, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров.

4.10.2.2. Обстоятельствами, отягчающими ответственность, могут быть признаны, в частности, грубое, повторное или неоднократное нарушение, а также нарушение, причинившее существенный вред заявителю.

4.10.2.3. Порядок работы Дисциплинарного комитета и перечень мер дисциплинарного воздействия определены в Положении о Дисциплинарном комитете и Положении о системе мер дисциплинарного воздействия, применяемых Ассоциацией к своим членам.

4.11. Саморегулируемая организация в течение двух рабочих дней со дня принятия Дисциплинарным комитетом решения о применении мер дисциплинарного воздействия в отношении члена саморегулируемой организации направляет в форме документов на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных электронной подписью, вид которой определяется саморегулируемой организацией в порядке, установленном Правительством Российской Федерации и правилами саморегулируемой организации, копии такого решения члену саморегулируемой организации, а также лицу, направившему жалобу, по которой принято такое решение.

4.12. Жалобы и обращения, содержащие сведения о нарушении, результаты внеплановых проверок, решения Дисциплинарного комитета, ответы и решения по жалобам и обращениям, 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, установившем отсутствие нарушений или выявившем только часть нарушений, указанных заявителем в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении, в соответствии с п. 3.1.5 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 пятнадцати 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 наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или фамилия и инициалы должностного или уполномоченного лица, подписавшего жалобу (соответствующее обращение).

- номер телефона, 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;

3) 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;

4) реквизиты акта проверки (дата и номер);

5) доводы заявителя о несогласии с актом проверки (полностью или в части);

6) 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 заявителя и 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 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 саморегулируемой организации направляется почтовым отправлением или по электронной почте по адресам, указанным в реестре членов саморегулируемой организации. Неявка на заседание постоянно действующего коллегиального органа управления саморегулируемой организации заявителя и (или) члена саморегулируемой организации, своевременно и надлежащим образом уведомленных 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 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 пяти рабочих дней с даты его принятия направляет члену саморегулируемой организации почтовым отправлением по адресу, указанному в реестре членов саморегулируемой организации 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.

6. Рассмотрение иных обращений, поступающих в саморегулируемую организацию

6.1. Иные обращения, поступающие в саморегулируемую организацию, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Уведомления о результатах рассмотрения иных обращений, направляется лицу, направившему обращение посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение, утверждается решением Общего собрания членов саморегулируемой организации.

7.2. В Настоящее Положение могут быть внесены изменения, либо настоящее Положение может быть признано утратившим силу со дня внесения соответствующих сведений в государственный реестр саморегулируемых организаций.

7.3. Настоящее Положение, а также вносимые в него изменения, дополнения в срок не позднее чем через три рабочих дня со дня их принятия подлежат размещению на сайте саморегулируемой организации <http://WWW.SROKNAKASIA.RU> в сети "Интернет" и направлению на бумажном носителе в орган надзора за саморегулируемыми организациями.