Утверждено
Общим собранием членов
Саморегулируемой организации
Ассоциации «Сибирские Строители»
Протокол № 01 от 10.06.2025 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействия) членов
Саморегулируемой организации Ассоциации «Сибирские Строители» и
иных обращений, поступивших в Ассоциацию
(Новая редакция)

1. Общие положения

1.1. Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействия) членов Саморегулируемой организации Ассоциации «Сибирские Строители» и иных обращений, поступивших в Ассоциацию (далее – Положение) разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Уставом Саморегулируемой организации Ассоциации «Сибирские Строители» (далее – Устав) и иными внутренними документами Ассоциации.

1.2. Настоящее Положение устанавливает порядок, сроки и процедуру рассмотрения жалоб и обращений, порядок принятия решений по жалобам и обращениям, а также порядок обжалования решений по жалобам и обращениям.

2. Требования к жалобам и обращениям

2.1. Саморегулируемая организация Ассоциация «Сибирские Строители» (далее – Ассоциация) принимает к рассмотрению:

- 1) жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации, содержащие требования о защите нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;
- 2) обращения, содержащие сведения о нарушении;
- 3) иные обращения государственных органов, организаций и частных лиц.

Понятия жалобы и обращения, содержащего сведения о нарушении, установлены в пунктах 1.5.4, 1.5.5 положения об утверждении мер дисциплинарного воздействия, порядка и оснований их применения, порядка рассмотрения дел в Ассоциации.

2.2. Жалоба/обращение должны содержать:

- 1) сведения о заявителе, позволяющие его идентифицировать:
 - а) для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (при наличии), ИНН, ОГРНИП, адрес, контактный номер телефона, адрес электронной почты (при наличии);
 - б) для физических лиц: фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес, контактный номер телефона, адрес электронной почты (при наличии);
 - в) для юридически лиц: полное наименование юридического лица, ИНН, ОГРН, адрес, контактный номер телефона, адрес электронной почты (при наличии);
- 2) почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией ответа по жалобе или обращению путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;
- 3) сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба или обращение:
 - а) для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;
 - б) для юридических лиц: полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН;
- 4) сведения о действиях (бездействиях) члена Ассоциации, нарушающих требования законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требования технических регламентов, правила контроля в области саморегулирования, требования стандартов Ассоциации и правил саморегулирования;

5) указание на то, какие именно права, свободы и законные интересы подателя жалобы нарушены действиями члена Ассоциации, с указанием требования о защите нарушенных прав, свобод и законных интересов, а также с указанием на действия (бездействие) члена Ассоциации, нарушающее права, свободы и законные интересы;

б) подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя (с приложением подтверждающих полномочия документов) или электронная подпись заявителя в случае направления жалобы/обращения в электронном виде.

2.3. К жалобе или обращению 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).

2.4. В случае если жалоба или обращение позволяет установить заявителя и его адрес, но не соответствует иным требованиям, предусмотренным пунктом 2.2 настоящего Положения, Ассоциация возвращает жалобу/обращение заявителю с указанием причины возврата.

2.5. Не подлежат рассмотрению жалобы/обращения, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Ассоциацию, и (или) не содержат подписи заявителя или уполномоченного лица заявителя или электронной подписи заявителя в случае направления жалобы/обращения в электронном виде и (или) если к жалобе/обращению не приложены документы, подтверждающие полномочия уполномоченного лица заявителя в случае направления и подписания жалобы/обращения уполномоченным лицом заявителя.

2.5.1. Направленная скан-копия жалобы/обращения в электронном виде без электронной подписи считается копией документа и не подлежит рассмотрению в соответствии с пунктом 2.5 настоящего Положения.

2.6. При получении письменного обращения/жалобы, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работнику или должностному лицу Ассоциации, члену Ассоциации, а также членов их семей, Ассоциация вправе оставить обращение без рассмотрения и не направлять письменный ответ по существу поставленных в нем вопросов и сообщить лицу, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.7. В случае если текст письменного обращения/жалобы не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня регистрации обращения сообщается лицу, направившему обращение/жалобу.

2.8. Если в указанном обращении/жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня регистрации обращения/жалобы.

3. Порядок и срок рассмотрения жалоб и обращений

3.1. Рассмотрение жалоб:

3.1.1. Органом, уполномоченным рассматривать жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации, является Дисциплинарная комиссия Ассоциации.

3.1.2. Жалоба при поступлении в Ассоциацию передается в тот же день в Дисциплинарную комиссию Ассоциации.

3.1.3. Директор Дисциплинарной комиссии или по его поручению член Дисциплинарной комиссии в течение 3 (трех) рабочих дней с даты поступления жалобы рассматривает жалобу на предмет соответствия требованиям, предъявляемым к жалобе. При соответствии жалобы требованиям, указанным в разделе 2 настоящего Положения, директор Дисциплинарной комиссии принимает решение о проведении заседания Дисциплинарной комиссии для рассмотрения жалобы. При несоответствии жалобы требованиям, указанным в разделе 2 настоящего Положения, директор Дисциплинарной комиссии возвращает жалобу или оставляет жалобу без рассмотрения в соответствии с пунктами 2.4 – 2.7 настоящего Положения.

3.1.4. Созыв членов Дисциплинарной комиссии, уведомление о проведении заседания Дисциплинарной комиссии члена Ассоциации, в отношении которого Ассоциацией получена жалоба, лиц, направивших жалобу, осуществляется директором Дисциплинарной комиссии в соответствии с пунктом 6.4 положения о дисциплинарной комиссии Ассоциации, пунктом 5.5 положения об утверждении мер дисциплинарного воздействия, порядка и оснований их применения, порядка рассмотрения дел в Ассоциации.

При рассмотрении жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации Дисциплинарная комиссия обязана приглашать на свои заседания лиц, направивших такие жалобы, а также членов Ассоциации, в отношении которых рассматриваются дела о применении мер дисциплинарного воздействия.

3.1.5. Заседание Дисциплинарной комиссии Ассоциации, рассмотрение жалобы по существу должны быть осуществлены в пределах срока, установленного частью 1 статьи 55.14 Градостроительного кодекса Российской Федерации для рассмотрения жалоб, т.е. в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней.

3.1.6. В случае если по результатам рассмотрения жалобы Дисциплинарной комиссией Ассоциации выявлены основания для применения мер дисциплинарного воздействия к члену Ассоциации, в отношении которого Ассоциацией получена жалоба, Дисциплинарная комиссия Ассоциации применяет меры дисциплинарного воздействия в отношении такого члена Ассоциации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и внутренними документами Ассоциации.

3.1.7. По результатам заседания Дисциплинарной комиссии Ассоциации составляется протокол заседания Дисциплинарной комиссии, который передается Директору Ассоциации для подготовки ответа на жалобу.

3.1.8. Результаты рассмотрения жалобы (ответ на жалобу, копия протокола заседания Дисциплинарной комиссии), содержащие сведения о нарушении или об отсутствии нарушений в отношении члена Ассоциации по фактам, изложенным в жалобе, направляется лицу, направившему жалобу, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней с даты поступления в Ассоциацию жалобы.

Копия решения о применении меры дисциплинарного воздействия (копия протокола заседания Дисциплинарной комиссии) в течение 2 (двух) рабочих дней с даты

его принятия должны быть направлены заявителю и члену Ассоциации в форме документов на бумажном носителе или в форме электронных документов, подписанных электронной подписью.

3.2. Рассмотрение обращений, содержащих сведения о нарушениях:

3.2.1. Органом, уполномоченным рассматривать обращения, содержащие сведения о нарушениях (далее – обращение), является Контрольная комиссия Ассоциации.

3.2.2. Обращение при поступлении в Ассоциацию в тот же день передается в Контрольную комиссию.

3.2.3. Директор Контрольной комиссии в течение 3 (трех) рабочих дней с даты поступления обращения рассматривает обращение на предмет соответствия требованиям, предъявляемым к обращениям. При соответствии обращения требованиям, указанным в разделе 2 настоящего Положения, директор Контрольной комиссии передает обращение директору Ассоциации для принятия решения о проведении внеплановой проверки члена Ассоциации, указанного в обращении. При несоответствии обращения требованиям, указанным в разделе 2 настоящего Положения, директор Контрольной комиссии возвращает обращение или оставляет обращение без рассмотрения в соответствии с пунктами 2.4 – 2.7 настоящего Положения.

3.2.4. В течение 1 (одного) рабочего дня после получения обращения от директора Контрольной комиссии директор Ассоциации принимает решение о назначении внеплановой проверки в отношении члена Ассоциации, указанного в обращении. Члену Ассоциации, в отношении которого назначена внеплановая проверка, направляется уведомление о проведении внеплановой проверки в порядке, установленном пунктом 5.7 положения о контроле за деятельностью членов Ассоциации.

3.2.5. Внеплановая проверка проводится в порядке, установленном внутренними документами Ассоциации. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в обращении.

3.2.6. Продолжительность внеплановой проверки устанавливается с учетом срока рассмотрения жалоб/обращений и не должна превышать 15 (пятнадцать) календарных дней с даты поступления обращения в Ассоциацию.

3.2.7. Если по результатам внеплановой проверки по фактам, изложенным в обращении, нарушений в отношении члена Ассоциации не обнаружено, директор Контрольной комиссии передает результат внеплановой проверки директору Ассоциации для подготовки ответа на обращение об отсутствии нарушений в отношении члена Ассоциации по фактам, изложенным в обращении. Директор Ассоциации направляет ответ на обращение об отсутствии нарушений в отношении члена Ассоциации по фактам, изложенным в обращении, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней с даты поступления в Ассоциацию обращения.

3.2.8. Если по результатам внеплановой проверки по фактам, изложенным в обращении, обнаружены нарушения в отношении члена Ассоциации, директор Контрольной комиссии Ассоциации в течение 1 (одного) рабочего дня передает директору Дисциплинарной комиссии Ассоциации обращение, акт проверки и материалы проверки для принятия решения по результатам рассмотрения обращения мер дисциплинарного воздействия в отношении члена Ассоциации, на которого поступило обращение.

Директор Дисциплинарной комиссии принимает решение о проведении заседания Дисциплинарной комиссии в течение 1 (одного) рабочего дня со дня поступления обращения, акта проверки и материалов проверки от директора Контрольной комиссии Ассоциации.

Дисциплинарная комиссия осуществляет рассмотрение обращения в порядке, установленном положением об утверждении мер дисциплинарного воздействия, порядка и оснований их применения, порядка рассмотрения дел в Ассоциации и в соответствии с пунктами 3.1.4 – 3.1.8 настоящего Положения.

По результатам заседания Дисциплинарной комиссии Ассоциации составляется протокол заседания Дисциплинарной комиссии, который передается Директору Ассоциации для подготовки ответа на обращение.

Результаты рассмотрения обращения (ответ на обращение, копия протокола заседания Дисциплинарной комиссии), содержащие сведения о нарушении или об отсутствии нарушений в отношении члена Ассоциации по фактам, изложенным в обращении, 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 в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней с даты поступления в Ассоциацию обращения.

Копия решения о применении меры дисциплинарного воздействия (копия протокола заседания Дисциплинарной комиссии) в течение 2 (двух) рабочих дней с даты его принятия должны быть направлены заявителю и члену Ассоциации в форме документов на бумажном носителе или в форме электронных документов, подписанных электронной подписью.

3.3. 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.

3.4. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы или обращения, может быть обжаловано в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.5. Рассмотрение иных обращений:

3.5.1. Иные обращения, поступающие в Ассоциацию, немедленно передаются Директору Ассоциации, который в день их поступления определяет орган (работника) Ассоциации, к компетенции которых относится вопрос, описанный в ином обращении и который будет его рассматривать, или определяет, что иное обращение будет рассмотрено самим Директором. Директор Ассоциации в течение 1 (одного) рабочего дня передает иное обращение лицу, осуществляющему подготовку ответа на иное обращение.

3.5.2. Иные обращения, поступившие в Ассоциацию от органов государственной власти и органов местного самоуправления, рассматриваются в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.

3.5.3. Иные обращения, поступившие от лиц, не указанных в пункте 3.5.2 настоящего Положения, рассматриваются в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты их поступления в Ассоциацию.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящее Положение вступает в силу не ранее дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации.

5.2. С момента вступления в силу настоящего Положения «Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействия) членов Саморегулируемой организации Ассоциации «Сибирские Строители» и иных обращений, поступивших в Ассоциацию», утвержденное решением Общего собрания членов Ассоциации, оформленным протоколом № 01 от 18.06.2024, утрачивает силу.

5.3. По всем вопросам, не нашедшим своего отражения в настоящем Положении, следует руководствоваться положениями действующего законодательства Российской Федерации.

5.4. После принятия (утверждения) настоящего Положения, документ должен быть размещен в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Ассоциации не позднее чем через 3 (три) рабочих дня со дня его принятия (утверждения).