



УТВЕРЖДЕНО:
Общим собранием членов СРО
Ассоциация «Строители Нижней Волги»
(протокол № 01 от 21.05.2025 года)

ПОЛОЖЕНИЕ

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

г. Волгоград, 2025

1. Область применения.

1.1. Настоящее Положение «О процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов саморегулируемой организации Ассоциации «Строители Нижней Волги» и иных обращений, поступивших в Ассоциацию» (далее по тексту - 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 и Уставом саморегулируемой организации Ассоциации «Строители Нижней Волги».

1.2. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалоб и обращений, поступивших в саморегулируемую организацию Ассоциацию «Строители Нижней Волги» (далее по тексту - 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.

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

2.3. Договор подряда на осуществление сноса - договор о сносе объекта капитального строительства, заключенного с застройщиком, техническим заказчиком, или лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения.

2.4. Жалоба – письменное обращение физического или юридического лица в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением саморегулируемых организаций (НОСТРОЙ), стандартов и правил Ассоциации, внутренних документов Ассоциации, условий членства в Ассоциации, 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 саморегулируемую организацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением

саморегулируемых организаций (НОСТРОЙ), стандартов и правил Ассоциации, внутренних документов Ассоциации, условий членства в Ассоциации, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации 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».

2.6. Иное обращение – обращение, в том числе предложение, заявление, запрос, не содержащее сведений о нарушении членом Ассоциации обязательных требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением саморегулируемых организаций (НОСТРОЙ), стандартов и правил Ассоциации, внутренних документов Ассоциации, условий членства в Ассоциации, и (или) о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом саморегулируемой организации 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.

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);

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 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 законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением саморегулируемых организаций (НОСТРОЙ), стандартов и правил Ассоциации, внутренних документов Ассоциации, условий членства в

Ассоциации, допущенных членом Ассоциации, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом саморегулируемой организации обязательств по договорам строительного подряда, договорам подряда на осуществление сноса объектов капитального строительства, 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. 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 законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением саморегулируемых организаций (НОСТРОЙ), стандартов и правил Ассоциации, внутренних документов Ассоциации, условий членства в Ассоциации, подтверждающие неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, договорам подряда на осуществление сноса объектов капитального строительства, 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, электронной почтой 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.

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.

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, регистрируется.

4.2. Генеральный директор Ассоциации, в течение 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 главы 3 настоящего Положения. При несоответствии жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения, Генеральный директор 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, либо в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, посредством системы электронного документооборота. 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. Дисциплинарная комиссия Ассоциации осуществляет рассмотрение поступивших материалов по жалобе или обращению, содержащего сведения о нарушении, в порядке, установленном Положением «О системе мер дисциплинарного воздействия и порядке рассмотрения дел о применении мер дисциплинарного воздействия к членам Ассоциации в отношении своих членов.

4.4. При рассмотрении жалобы или обращения на действия члена Ассоциации на заседание Дисциплинарной комиссии Ассоциации должны быть приглашены лица, направившие такую жалобу, и член Ассоциации, на действия которого направлена такая жалоба или обращение.

При наличии технической возможности у участников заседания рассмотрение жалоб и обращений может осуществляться с использованием информационных и коммуникационных технологий, позволяющих обеспечить возможность дистанционного участия в рассмотрении таких жалоб и дел.

4.5. В случае соответствия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения, при необходимости в течение трех рабочих дней с даты их поступления в Ассоциацию на основании решения Председателя Контрольной комиссии назначается внеплановая проверка 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 Правилами контроля за деятельностью членов Ассоциации.

4.6. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется органом Ассоциации, осуществляющим контроль за деятельностью членов Ассоциации, в порядке, установленном Правилами контроля за деятельностью членов Ассоциации «Строители Волгоградской области» в части соблюдения ими требований стандартов и правил, условий членства.

4.7. 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 Ассоциации за деятельностью своих 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 виде сканированных копий документов на адрес электронной почты, указанный в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении, либо в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, посредством системы электронного документооборота.

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

4.9. По результатам проведенной Ассоциацией внеплановой проверки на основании поступившей жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, составляется акт проверки и направляется члену Ассоциации в порядке, установленном Правилами контроля за деятельностью членов Ассоциации.

4.10. Если в ходе проведения внеплановой проверки члена Ассоциации было установлено отсутствие нарушений в отношении члена Ассоциации, 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 виде сканированных копий документов на адрес электронной почты, указанный в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении, либо в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, посредством системы электронного документооборота, в срок не превышающий тридцать календарных дней с даты поступления в Ассоциацию жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.

4.11. В случае выявления Контрольной комиссией нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, орган Ассоциации, осуществляющий контроль за деятельностью членов 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 виде сканированных копий документов на адрес электронной почты, указанный в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении, либо в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, посредством системы электронного документооборота, в срок не превышающий тридцать календарных дней с даты поступления в Ассоциацию жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.

4.12. В случае установления в ходе внеплановой проверки нарушений, Контрольная комиссия в порядке, установленном Правилами контроля за деятельностью членов Ассоциации, передает в орган по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия 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. 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 системе мер дисциплинарного воздействия и порядке рассмотрения дел о применении мер дисциплинарного воздействия к членам Ассоциации».

4.13. Решение органа по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия о результатах рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в течение двух рабочих дней с даты его принятия направляется члену Ассоциации и заявителю, направившему жалобу или соответствующее обращение, по которой принято такое решение, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или соответствующем обращении, либо в виде сканированных копий документов на адрес электронной почты, указанный в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении, либо в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, посредством системы электронного документооборота. Члену Ассоциации решение органа по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного

воздействия о результатах рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, направляется почтовым отправлением, либо по электронной почте по адресам, указанным в реестре членов Ассоциации, либо в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, посредством системы электронного документооборота.

4.14. 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.

5. Порядок рассмотрения заявления об обжаловании акта проверки.

5.1. В случае несогласия с актом проверки, указанным в п. 4.9 настоящего Положения, а также в случае, если акт проверки установил отсутствие части 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 Ассоциации в течение пятнадцати календарных дней с даты получения ответа заявителем.

5.2. Заявление об обжаловании акта проверки 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 саморегулируемой организацией, почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией решения по заявлению об обжаловании путем направления скан-образа 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 (полностью или в части);
- 7) 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, Ассоциация приглашает заявителя и члена Ассоциации, в отношении которого вынесен акт проверки, на заседание постоянно действующего коллегиального органа управления Ассоциации. Уведомление о проведении заседания постоянно действующего коллегиального органа управления Ассоциации направляется за пять календарных дней до даты заседания заявителю

посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении об обжаловании, либо в виде сканированной копии документа на адрес электронной почты, указанный в заявлении об обжаловании, либо в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, посредством системы электронного документооборота, 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, либо в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, посредством системы электронного документооборота.

Неявка на заседание постоянно действующего коллегиального органа управления 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.

5.6. Постоянно действующий коллегиальный орган управления Ассоциации рассматривает заявление об обжаловании акта проверки в течение тридцати дней с даты его поступления в Ассоциацию и принимает одно из следующих решений:

- 1) об отмене акта проверки (полностью или в части) и направлении жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в орган Ассоциации, осуществляющий контроль за деятельностью членов Ассоциации, для 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 Ассоциации, указанное в п. 5.6 настоящего Положения, Ассоциация в течение трех рабочих дней с даты его принятия направляет члену саморегулируемой организации почтовым отправлением по адресу, указанному в реестре членов Ассоциации, либо в виде сканированной копии документа на адрес электронной почты, содержащийся в реестре членов Ассоциации, либо в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, посредством системы электронного документооборота, а также заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении об обжаловании акта проверки, либо в виде сканированных копий документов на адрес электронной почты, указанный в заявлении об обжаловании акта проверки, либо в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, посредством системы электронного документооборота.

6. Рассмотрение иных обращений, поступающих в Ассоциацию.

6.1. Иные обращения, поступающие в Ассоциацию, передаются единоличному исполнительному органу Ассоциации, который определяет орган (работника) Ассоциации, к компетенции которых относится вопрос, описанный в ином обращении и который будет его рассматривать.

6.2. Иные обращения, поступившие в Ассоциацию, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты их поступления в Ассоциацию.

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 саморегулируемую организацию, направляется в срок, указанный в пп. 6.2., 6.3. настоящего Положения заявителю почтовым отправлением, по указанному им в обращении адресу, либо в виде сканированной копии документа на адрес электронной почты, указанный заявителем в

обращении, либо в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, посредством системы электронного документооборота.

7. Заключительные положения.

7.1. Настоящее Положение вступает в силу не ранее, чем со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций.

7.2. Если в результате изменения законодательства и нормативных актов Российской Федерации отдельные статьи настоящего Положения вступают в противоречие с ними, эти статьи считаются утратившими силу и до момента внесения изменений в настоящее Положение, Ассоциация, члены Ассоциации руководствуются законодательством и нормативными актами Российской Федерации.

7.3. Настоящее Положение, в срок не позднее чем через пять рабочих дней со дня его принятия, подлежит размещению на сайте Ассоциации в сети «Интернет» и направлению на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных Ассоциацией с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, в орган надзора за саморегулируемыми организациями.