

УТВЕРЖДЕНО  
решением Общего собрания членов  
АСРО «РОС «СОЮЗ»  
протокол № 34 от 11 ноября 2021 года

**АССОЦИАЦИЯ  
САМОРЕГУЛИРУЕМАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«РЕГИОНАЛЬНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ СТРОИТЕЛЕЙ «СОЮЗ»**



**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ  
(БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ,  
ПОСТУПИВШИХ В АССОЦИАЦИЮ**

ПА-25-2021-03

<i>Ассоциация Саморегулируемая организация «Региональное объединение строителей «Союз»</i>		
<i>Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов и иных обращений, поступивших в Ассоциацию</i>	<i>ПА-25-2021-03</i>	<i>11.11.2021</i>

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В ПОЛОЖЕНИИ .....	3
3. ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБЕ, ОБРАЩЕНИЮ, СОДЕРЖАЩЕМУ СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ, ИНОМУ ОБРАЩЕНИЮ .....	4
4. ПОРЯДОК И СРОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ И ОБРАЩЕНИЯ, СОДЕРЖАЩЕГО СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ.....	5
5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ ОБ ОБЖАЛОВАНИИ АКТА ПРОВЕРКИ.....	7
6. РАССМОТРЕНИЕ ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПАЮЩИХ В АССОЦИАЦИЮ .....	7
7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	8

<i>Ассоциация Саморегулируемая организация «Региональное объединение строителей «Союз»</i>		
<i>Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов и иных обращений, поступивших в Ассоциацию</i>	<i>ПА-25-2021-03</i>	<i>11.11.2021</i>

## 1. Область применения

1.1. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалоб и обращений, поступивших в Ассоциацию Саморегулируемую организацию «Региональное объединение строителей «СОЮЗ», порядок, сроки и процедуру рассмотрения жалоб и обращений, порядок принятия решений по жалобам и обращениям, а также порядок обжалования решений по жалобам и обращениям.

1.2. Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Уставом Ассоциации.

## 2. Определение понятий, используемых в Положении

2.1. **Ассоциация (Ассоциация Саморегулируемая организация «Региональное объединение строителей «СОЮЗ», АСРО «РОС «СОЮЗ»)** - саморегулируемая организация в области строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объектов капитального строительства, созданная в форме ассоциации и основанная на членстве индивидуальных предпринимателей и (или) юридических лиц, осуществляющих строительство, реконструкцию, капитальный ремонт, снос объектов капитального строительства по договорам о строительстве, реконструкции, капитальном ремонте, сносе объектов капитального строительства, заключенным с застройщиком, техническим заказчиком, лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения, либо со специализированной некоммерческой организацией, которая осуществляет деятельность, направленную на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах.

2.2. **Президент** – единоличный исполнительный орган Ассоциации.

2.3. **Совет** – постоянно действующий коллегиальный орган управления Ассоциации.

2.4. **Администрация** – административно-управленческий аппарат Ассоциации, состоящий из подразделений (отделов, служб), формируемый и возглавляемый Президентом.

2.5. **Член Ассоциации** - индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, принятый в Ассоциацию в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и внутренними документами Ассоциации, сведения о котором содержатся в реестре членов Ассоциации.

2.6. **Контрольная комиссия** – специализированный орган Ассоциации, осуществляющий контроль за деятельностью членов Ассоциации в порядке и рамках, установленных законодательством Российской Федерации и внутренними документами Ассоциации.

2.7. **Дисциплинарная комиссия** - специализированный орган Ассоциации по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия.

2.8. **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.

2.9. **Договор строительного подряда, договор подряда на осуществление сноса** – договор о строительстве, реконструкции, капитальном ремонте, сносе объектов капитального

<i>Ассоциация Саморегулируемая организация «Региональное объединение строителей «Союз»</i>		
<i>Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов и иных обращений, поступивших в Ассоциацию</i>	<i>ПА-25-2021-03</i>	<i>11.11.2021</i>

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

2.10. **Жалоба** - письменное обращение физического или юридического лица в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, 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.

2.11. **Обращение, содержащее сведения о нарушении**, - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти или органов местного самоуправления в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, 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».

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

2.13. **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 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 обязательных требований, допущенных членом Ассоциации, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, 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 пунктах 3.1.1 – 3.1.3,

<i>Ассоциация Саморегулируемая организация «Региональное объединение строителей «Союз»</i>		
<i>Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов и иных обращений, поступивших в Ассоциацию</i>	<i>ПА-25-2021-03</i>	<i>11.11.2021</i>

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 Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, по 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 Ассоциацию по месту ее нахождения, направлены заявителем в Ассоциацию 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.

3.5. Не подлежат рассмотрению жалобы и обращения, не содержащие сведения, указанные в пункте 3.1. Положения.

3.6. В порядке жалобы рассматриваются письма и информация органов строительного надзора о нарушениях, допущенных членами Ассоциации.

#### **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 передается Президенту Ассоциации.

4.2. Президент Ассоциации назначает работника, ответственного за проверку жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, на предмет соответствия требованиям главы 3 настоящего Положения.

4.2.1. При несоответствии жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения, заявителю направляется 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 статье 3 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой или обращением, содержащим сведения о нарушении, в Ассоциацию.

4.2.2. В случае соответствия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения, жалоба или обращение передается на рассмотрение Совета Ассоциации.

4.3. Совет Ассоциации по результатам рассмотрения жалобы или обращения принимает одно из следующих решений:

4.3.1. о проведении внеплановой проверки в отношении члена Ассоциации;

4.3.2. о передаче в Дисциплинарную комиссию для принятия решения о применении в отношении члена Ассоциации меры дисциплинарного воздействия;

4.3.3. о применении меры дисциплинарного воздействия в отношении члена Ассоциации;

<i>Ассоциация Саморегулируемая организация «Региональное объединение строителей «Союз»</i>		
<i>Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействии) членов и иных обращений, поступивших в Ассоциацию</i>	<i>ПА-25-2021-03</i>	<i>11.11.2021</i>

4.3.4. о направлении разъяснения лицу, от которого поступила жалоба или обращение, об отсутствии в действиях (бездействии) члена Ассоциации нарушения.

4.4. В случае принятия решения о проведении внеплановой проверки в отношении члена Ассоциации, данная проверка осуществляется Контрольной комиссией, в порядке и сроки, установленные внутренними документами Ассоциации.

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 внутренними документами Ассоциации. 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, содержащее сведения о нарушении.

4.7. 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 внутренними документами Ассоциации.

4.8. Результаты внеплановой проверки члена Ассоциации рассматриваются на заседании Совета Ассоциации, который принимает одно из решений, указанных в пунктах 4.3.2 – 4.3.4 настоящего Положения.

4.9. Решение по жалобе или обращению и (или) ответ на обращение направляется лицу, направившему жалобу или обращение направляется ответ посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в (обращении) либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении) в срок не превышающий тридцать календарных дней с даты поступления в Ассоциацию жалобы (обращения).

4.10. Ассоциация в течение двух рабочих дней со дня принятия органом по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия решения о применении мер дисциплинарного воздействия в отношении члена Ассоциации направляет в форме документов на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных электронной подписью, копии такого решения члену Ассоциации, а также лицу, направившему жалобу, по которой принято такое решение.

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

4.12. Уведомление о дате, времени и месте заседания Совета Ассоциации, на котором будет рассмотрена жалоба (обращение) направляется лицам по электронной почте и (или) посредством используемых мессенджеров (WhatsApp), а в случае их отсутствия - почтой России.

4.13. При рассмотрении жалоб на действия членов Ассоциации и дел о применении мер

<i>Ассоциация Саморегулируемая организация «Региональное объединение строителей «Союз»</i>		
<i>Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов и иных обращений, поступивших в Ассоциацию</i>	<i>ПА-25-2021-03</i>	<i>11.11.2021</i>

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

## **5. Порядок рассмотрения заявления об обжаловании акта проверки**

5.1. В случае несогласия с актом проверки, проведенной в рамках рассмотрения жалобы или обращения, а также в случае, если акт проверки установил отсутствие части нарушений, указанных заявителем в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении, заявителем может быть подано заявление об обжаловании акта проверки (полностью или в части) в Совет Ассоциации в течение пятнадцати календарных дней с даты получения указанного акта заявителем.

5.2. Заявление об обжаловании акта проверки должно содержать информацию, указанную в пунктах 3.1.1 – 3.1.4, 3.1.7 настоящего Положения, а также реквизиты акта проверки (дата и номер) и доводы заявителя о несогласии с актом проверки (полностью или в части). В обоснование доводов, указанных в заявлении об обжаловании акта проверки, прилагаются документы или копии документов (при их наличии у заявителя).

5.3. Заявление об обжаловании акта проверки подается в порядке, установленном пунктом 3.4 настоящего Положения.

5.4. При рассмотрении заявления об обжаловании акта проверки, Ассоциация приглашает заявителя и члена Ассоциации, в отношении которого вынесен акт проверки, на заседание Совета Ассоциации. Уведомление о проведении заседания Совета 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 Совета 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.

5.5. Совет Ассоциации рассматривает заявление об обжаловании акта проверки в течение тридцати дней с даты его поступления в Ассоциацию и принимает одно из следующих решений:

5.5.1. об отмене акта проверки (полностью или в части) и направлении жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в Контрольную комиссию для повторного рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении;

5.5.2. об отказе в удовлетворении заявления об обжаловании акта проверки (полностью или в части).

5.6. Решение Совета Ассоциации, указанное в пункте 5.5 настоящего Положения, Ассоциация в течение трех рабочих дней с даты его принятия направляет 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.

## **6. Рассмотрение иных обращений, поступающих в Ассоциацию**

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

<i>Ассоциация Саморегулируемая организация «Региональное объединение строителей «Союз»</i>		
<i>Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов и иных обращений, поступивших в Ассоциацию</i>	<i>ПА-25-2021-03</i>	<i>11.11.2021</i>

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

6.3. Иные обращения, поступившие от лиц, не указанных в пункте 6.2 настоящего Положения, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты их поступления в Ассоциацию.

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

6.5. Уведомления о результатах рассмотрения иных обращений, поступивших в Ассоциацию, направляется в сроки, указанные в пунктах 6.2-6.4 настоящего Положения заявителю, по указанному им адресу.

## **7. Заключительные положения**

7.1. Настоящее Положение вступает в силу со дня внесения соответствующих сведений в государственный реестр саморегулируемых организаций.

7.2. Со дня вступления в силу настоящего Положения утрачивает силу Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов и иных обращений, поступивших в Ассоциацию, утвержденное решением Общего собрания членов АСРО «РОС «СОЮЗ» 12.12.2018 года (ПА-25-2018-02).