

**«УТВЕРЖДЕНО»**

Решением очередного Общего собрания членов  
Ассоциации «Объединение строителей  
Подмосковья «КАПСТРОЙ»  
Протокол № 30 от « 30 » мая 2023 года

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ  
(БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ  
ОРГАНИЗАЦИИ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ  
В САМОРЕГУЛИРУЕМУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ**

**АССОЦИАЦИЯ  
«ОБЪЕДИНЕНИЕ СТРОИТЕЛЕЙ ПОДМОСКОВЬЯ «КАПСТРОЙ»  
(НОВАЯ РЕДАКЦИЯ)**

Московская область, г. Одинцово, 2023 год

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее «Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов саморегулируемой организации и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию» (далее - Положение) устанавливает требования к содержанию жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации «Объединение строителей Подмосковья «КАПСТРОЙ» (далее - жалоба) и иных обращений, поступивших в Ассоциацию «Объединение строителей Подмосковья «КАПСТРОЙ» (далее – саморегулируемая организация), порядок, сроки и процедуру рассмотрения поступивших в саморегулируемую организацию жалоб и иных обращений в отношении членов саморегулируемой организации, порядок принятия решения по жалобе и иным обращениям, а также порядок обжалования решения по жалобе и иному обращению.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии со следующими Федеральными законами и документами:

- Градостроительным кодексом Российской Федерации от 29 декабря 2004г. №190-ФЗ;

- Федеральным законом от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

- Федеральным законом от 01 декабря 2007 г. № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях»;

- Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Уставом и внутренними документами саморегулируемой организации.

## **2. Определение используемых понятий**

2.1. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

2.1.1. 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.

2.1.2. Иные обращения, не являющиеся жалобой – направленные в саморегулируемую организацию обращения, содержащие сведения о нарушении, и обращения, не содержащие сведения о нарушении.

2.1.3. Обращение, содержащее сведения о нарушении (далее - обращение) - 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».

2.1.4. Обращение, не содержащее сведения о нарушении - 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.

2.1.5. Обязательные требования - требования законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, технических регламентов, а также требования, установленные в стандартах на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением строителей, и требования стандартов саморегулируемой организации, Устава и/или внутренних документов саморегулируемой организации.

2.1.6. Заявитель - физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу, обращение или иное обращение.

### **3. Требования к жалобе, обращению и обращению, не содержащему сведения о нарушении**

3.1. В жалобе и обращении должны быть указаны следующие сведения:

3.1.1. наименование саморегулируемой организации;

3.1.2. сведения о заявителе, позволяющие идентифицировать заявителя, направившего жалобу или обращение:

- 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 обращение;

3.1.3. почтовый адрес заявителя и адрес электронной почты;

3.1.4. сведения о члене саморегулируемой организации, в отношении которого направлена жалоба или обращение:

- 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 саморегулируемой организации, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом саморегулируемой организации обязательств по договорам строительного подряда на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт, снос объектов капитального строительства, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров;

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. Обращение, не содержащее сведения о нарушении, должно содержать сведения, указанные в пунктах 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.7 настоящего Положения, а также изложение сути предложения, заявления, запроса.

3.3. К жалобе и обращению заявителем прилагаются документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений обязательных требований, подтверждающие неисполнение или ненадлежащее исполнение членом саморегулируемой организации обязательств по договорам строительного подряда на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт, снос объектов капитального строительства, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров.

3.4. Жалоба, обращение и обращение, не содержащее сведения о нарушении, могут быть поданы заявителем непосредственно в саморегулируемую организацию, направлены заявителем в саморегулируемую организацию посредством почтового отправления, курьером. Жалоба, обращение и обращение, не содержащее сведения о нарушении, направленные иными способами считаются не соответствующими требованиям к жалобе, обращению, обращению, не содержащему сведения о нарушении, и не подлежат рассмотрению саморегулируемой организацией.

3.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы, обращения и обращения, не содержащие сведения о нарушении, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в саморегулируемую организацию с жалобой, обращением и обращением, не содержащим сведения о нарушении, и не содержат сведений о заявителе, указанных в пункте 3.1.2 настоящего Положения.

3.6. Не подлежат рассмотрению жалобы, обращения и обращения, не содержащие сведения о нарушении, содержащие вопросы, решение которых

не входит в компетенцию саморегулируемой организации, о чем уведомляется заявитель.

#### **4. Порядок и срок рассмотрения жалобы и обращения**

4.1. Саморегулируемая организация рассматривает жалобы на действия (бездействие) своих членов и иные обращения, поступившие в саморегулируемую организацию.

4.2. Жалобы на действия (бездействие) членов саморегулируемой организации и иные обращения, поступившие в саморегулируемую организацию, подлежат рассмотрению саморегулируемой организацией в течение тридцати календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

4.3. Саморегулируемая организация по результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) своих членов, а также обращения, не являющегося жалобой, но требующего в соответствии с внутренними документами саморегулируемой организации рассмотрения, принимает соответствующее решение. Указанное решение или в случае, если принятие решения не требуется, ответ на обращение направляется лицу, направившему жалобу или иное обращение, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или ином обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или ином обращении.

4.4. Жалоба или обращение при поступлении в саморегулируемую организацию регистрируется и по распоряжению Генерального директора саморегулируемой организации передается в специализированный орган саморегулируемой организации, осуществляющий контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации (далее - Контрольный комитет).

4.5. Руководитель Контрольного комитета в течение трех рабочих дней с даты поступления жалобы или обращения в саморегулируемую организацию осуществляет проверку жалобы или обращения на предмет соответствия требованиям главы 3 настоящего Положения. При несоответствии жалобы или обращения требованиям главы 3 настоящего Положения, руководитель Контрольного комитета в обозначенный в настоящем пункте срок, направляет заявителю ответ об отказе рассмотрения жалобы или обращения с указанием оснований несоответствия.

4.6. При устранении оснований несоответствия жалобы или обращения, требованиям к содержанию, указанным в главе 3 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой или обращением в саморегулируемую организацию.

4.7. В случае соответствия жалобы или обращения требованиям главы 3 настоящего Положения приказом Генерального директора саморегулируемой

организации, назначается внеплановая проверка в отношении члена саморегулируемой организации, указанного в жалобе или обращении.

4.8. Проведение внеплановой проверки осуществляется Контрольным комитетом в порядке, установленном Положениями и Правилами саморегулируемой организации.

4.9. 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 и 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.).

4.10. Член саморегулируемой организации обязан предоставить для проведения проверки необходимую информацию по запросу саморегулируемой организации в порядке, определяемом саморегулируемой организацией.

4.11. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе или обращении.

4.12. По результатам внеплановой проверки члена саморегулируемой организации, саморегулируемая организация направляет заявителю ответ на жалобу или обращение об отсутствии или наличии нарушений в отношении члена саморегулируемой организации по фактам, изложенным в жалобе или обращении с приложением акта проверки посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении.

4.13. В случае выявления у члена саморегулируемой организации нарушений по итогам внеплановых проверок фактов, изложенных в жалобах или обращениях, такие жалобы или обращения вместе с приложением документов по проведенной проверке для применения мер дисциплинарного воздействия передаются в специализированный орган по рассмотрению дел о применении в отношении членов саморегулируемой организации мер дисциплинарного воздействия (далее - Дисциплинарный комитет).

4.14. Перечень мер дисциплинарного воздействия, порядок их применения в отношении члена саморегулируемой организации, порядок принятия Дисциплинарным комитетом решений о применении мер дисциплинарного воздействия и направления члену саморегулируемой организации уведомления о принятых решениях, определяются «Положением о мерах дисциплинарного воздействия».

4.15. При рассмотрении жалоб или обращений Дисциплинарный комитет приглашает на свои заседания заявителей, должностных лиц саморегулируемой организации, представителей Дисциплинарного комитета,

членов саморегулируемой организации в отношении которых рассматривается жалоба или обращение.

4.16. Жалобы и обращения, ответы и решения по жалобам и обращениям, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена саморегулируемой организации.

## **5. Рассмотрение поступающих в саморегулируемую организацию обращений, не содержащих сведения о нарушении**

5.1. Поступающие в саморегулируемую организацию обращения, не содержащие сведения о нарушении, передаются Генеральному директору саморегулируемой организации, который в день их поступления в саморегулируемую организацию определяет орган (работника) саморегулируемой организации, к компетенции которого относится вопрос, описанный в данных обращениях.

5.2. Поступающие в саморегулируемую организацию от органов государственной власти и органов местного самоуправления обращения, не содержащие сведения о нарушении, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Поступающие в саморегулируемую организацию обращения, не содержащие сведения о нарушении, от лиц, не указанных в пункте 5.2. настоящего Положения, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты их поступления.

5.4. В исключительных случаях срок, указанный в пункте 5.3 настоящего Положения может быть продлен, но не более чем на тридцать календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения, не содержащего сведения о нарушении.

5.5. Уведомления о результатах рассмотрения документа, поступающего в саморегулируемую организацию обращения, не содержащего сведения о нарушении, направляется в срок, указанный в пунктах 5.2, 5.3, 5.4 настоящего Положения заявителю, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в данном обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в данном обращении.

## **6. Заключительные положения**

6.1. Настоящее Положение вступает в силу со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций в области инженерных изысканий, архитектурно-строительного проектирования, строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объектов капитального строительства (далее – государственный реестр саморегулируемых организаций).

6.2. Изменения, внесенные в настоящее Положение, решение о признании утратившим силу Положения вступают в силу со дня внесения сведений о них в государственный реестр саморегулируемых организаций в соответствии с частью 12 статьи 55.5 и с частью 5 статьи 55.18 Градостроительного кодекса Российской Федерации.

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

6.4. В срок, установленный законодательством Российской Федерации, настоящее Положение подлежит размещению на сайте саморегулируемой организации в сети «Интернет».