

УТВЕРЖДЕНО
Решением Общего собрания
членов Ассоциации «Строители
Республики Бурятия»
Протокол №5
от 29 июня 2017г.

АССОЦИАЦИЯ «СТРОИТЕЛИ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ»

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В АССОЦИАЦИЮ «СТРОИТЕЛИ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ» ВД СРО-7

г. Улан-Удэ

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	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.....	8
7. УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОМ.....	9
8. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.	9

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалоб и обращений, поступивших в Ассоциацию «Строители Республики Бурятия» (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.

1.2 Настоящее Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Уставом Ассоциации, а также внутренними документами Ассоциации.

2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Ассоциация - Ассоциация «Строители Республики Бурятия», регистрационный номер записи в государственном реестре саморегулируемых организаций № СРО-С-281-20062017;

Общее собрание - Общее собрание членов Ассоциации, высший орган управления Ассоциацией;

Директор - единоличный исполнительный орган Ассоциации;

Правление - постоянно действующий коллегиальный орган управления Ассоциацией;

Контрольный комитет - специализированный орган Ассоциации по контролю за деятельностью членов Ассоциации, осуществляющий контроль за соблюдением членами Ассоциации обязательных требований в соответствии с действующим законодательством РФ и внутренними документами Ассоциации;

Дисциплинарный комитет - специализированный орган Ассоциации по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия, создаваемый в обязательном порядке Правлением Ассоциации и осуществляющий рассмотрение дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия, предусмотренных настоящим Положением;

Дисциплинарное производство – комплекс взаимосвязанных действий, осуществляемых органами Ассоциации по рассмотрению материалов по выявленным фактам нарушений обязательных требований, совершенных членами Ассоциации, и применению к такому члену Ассоциации мер дисциплинарного воздействия.

Дисциплинарное воздействие – установленные действующим законодательством РФ и внутренними документами Ассоциации меры воздействия в отношении членов Ассоциации за нарушение требований законодательства РФ о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, принятых Ассоциацией, стандартов Ассоциации внутренних документов Ассоциации.

Дисциплинарное правонарушение – несоблюдение членом Ассоциации требований законодательства РФ о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, принятых Ассоциацией, стандартов Ассоциации и внутренних документов Ассоциации.

Жалоба – представленное в Ассоциацию письменное обращение физического или юридического лица о защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, содержащее указание на действия (бездействие) члена Ассоциации, нарушающие обязательные требования.

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

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.

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.

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 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 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 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 саморегулируемой организации 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 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 Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, 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 Ассоциации по месту ее нахождения, направлены заявителем в Ассоциации посредством почтового отправления, курьером, либо, в случае использования Ассоциации 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 Ассоциации 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 Ассоциации в тот же день передается в специализированный орган Ассоциации, осуществляющий контроль за деятельностью членов Ассоциации (*далее по тексту – Контрольный комитет*).

4.2 Председатель Контрольного комитета, **в течение трех рабочих дней** с даты поступления жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в Ассоциации 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, Председатель Контрольного комитета, 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.

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 Ассоциации.

4.3 В случае соответствия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения, **в течение трех рабочих дней** с даты их поступления в

Ассоциации на основании решения Председателя Контрольного комитета, 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 Положением о контроле за деятельностью членом Ассоциации.

4.4 Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Контрольным комитетом Ассоциации в порядке, установленном Положением о контроле за деятельностью членом Ассоциации.

4.5 В ходе проведения внеплановой проверки Ассоциации 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.

Контрольный комитет 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 за деятельностью членом Ассоциации.

4.6 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.

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

4.8 Продолжительность внеплановой проверки не должна превышать **двадцати пяти календарных дней** с даты поступления жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в Ассоциацию.

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 Положением о контроле за деятельностью членом.

4.10 Если внеплановая проверка члена Ассоциации установила отсутствие нарушений в отношении члена Ассоциации, 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 форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или соответствующем обращении в срок не превышающий тридцать календарных дней с даты поступления в Ассоциацию жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.

В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, Контрольный комитет, 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 форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или соответствующем обращении в срок не превышающий тридцать календарных дней с даты поступления в Ассоциацию жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.

В порядке, установленном Положением о контроле за деятельностью членом Ассоциации, Контрольный комитет, передает в Дисциплинарный комитет 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.

Дисциплинарный комитет осуществляет рассмотрение жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в порядке, установленном Положением о системе мер дисциплинарного воздействия.

Решение Дисциплинарного комитета о результатах рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в течение **двух рабочих дней** с даты его принятия направляется заявителю, 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.

4.11 При рассмотрении жалобы или обращения на действия члена Ассоциации на заседание Дисциплинарного комитета должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу, и член Ассоциации, на действия которого была направлена такая жалоба или обращение, в порядке установленном Положением о системе мер дисциплинарного воздействия.

4.12 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. 4.10 настоящего Положения, а также в случае, если акт проверки установил отсутствие части нарушений (п. 4.9 настоящего положения), 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 Правление Ассоциации в течение пятнадцати календарных дней с даты получения указанного акта заявителем.

5.2 Заявление об обжаловании акта проверки должно содержать следующую информацию:

5.2.1 Наименование Ассоциации;

5.2.2 Сведения о заявителе:

5.2.3 Для физических лиц: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);

5.2.4 Для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;

5.2.5 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;

5.2.6 Номер телефона для направления телефонограммы заявителю Ассоциации, почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциации решения по заявлению об обжаловании путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

5.2.7 Сведения о члене Ассоциации, в отношении которого вынесен акт проверки:

5.2.8 Для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;

5.2.9 Для юридических лиц: полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН;

5.2.10 Реквизиты акта проверки (дата и номер);

5.2.11 Доводы заявителя о несогласии с актом проверки (полностью или в части);

5.2.12 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, Ассоциации приглашает заявителя и члена Ассоциации, в отношении которого вынесен акт проверки, на заседание Правления Ассоциации.

5.6 Уведомление о проведении заседания Правление 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.

5.7 Неявка на заседание Правление 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.

5.8 Правление Ассоциации рассматривает заявление об обжаловании акта проверки в течение тридцати дней с даты его поступления в Ассоциации и принимает одно из следующих решений:

➤ Об отмене акта проверки (полностью или в части) и направлении жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в Контрольный комитет для повторного рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении;

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

5.9 Решение Правление Ассоциации, указанное в п. 5.6 настоящего Положения, Ассоциации 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 Директору 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.

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

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

6.4 Уведомления о результатах рассмотрения иных обращений, поступивших в Ассоциацию, направляется в срок, указанный в п. 6.2 и 6.3 настоящего Положения заявителю, по указанному им адресу.

7. УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОМ.

7.1. Настоящее Положение, а также решения о внесении изменений и дополнений в настоящее Положение принимается (утверждается) Общим собранием членов Ассоциации, в соответствии с Уставом Ассоциации.

7.2. Настоящее Положение вступает в силу с 01.07.2017 года и не ранее, чем со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство.

7.3. Контрольный экземпляр настоящего документа хранится в Ассоциации.

7.4. После принятия (утверждения) настоящего документа, а также внесенных изменений, документ должен быть опубликован на сайте Ассоциации в течение 3-х дней со дня принятия.

8. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.

№ редакции	Дата утверждения редакции	Содержание изменений
0	29.06.2017г.	Первоначальная редакция.

Председатель Общего собрания членов
 Ассоциации «Строители Республики Бурятия»



Н.Г. Макаренко