

ПОЛОЖЕНИЕ

«О процедуре рассмотрения жалоб на
действия (бездействие) членов
Ассоциации и иных обращений,
поступивших в Ассоциацию
«Союз Строителей Луганска»

Глава 1. Область применения

1.1. Настоящее Положение «О процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации и иных обращений, поступивших в Ассоциацию «Союз Строителей Луганска» (далее – Ассоциация) 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 Ассоциации.

1.2. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалоб и обращений, поступивших в Ассоциацию, порядок, сроки и процедуру рассмотрения жалоб и обращений, порядок принятия решений по жалобам и обращениям, а также порядок обжалования решений по жалобам и обращениям.

Глава 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 саморегулируемой организации с застройщиком, техническим заказчиком, лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения, региональным оператором.

2.3. Договор подряда на осуществление сноса – договор о сносе объектов капитального строительства, заключенный с застройщиком, техническим заказчиком или лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения (далее по тексту - договор о сносе).

2.4. 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.

2.5. 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 г. № 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, и (или) о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации 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.

2.8. Обязательные требования – требования законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, о техническом регулировании, а также требования, установленные в стандартах на процессы выполнения работ по подготовке проектной документации, утверждённые соответствующим Национальным объединением саморегулируемых организаций, и требования внутренних документов и стандартов, принятых Ассоциацией.

Глава 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 саморегулируемой организации, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом саморегулируемой организации обязательств по договорам строительного подряда, договорам о сносе объектов капитального строительства.

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.

3.1.8. В случае подписания и (или) подачи жалобы или обращения, подписанных представителем заявителя не являющимся лицом, имеющим право действовать без доверенности, к жалобе или обращению должен быть приложен документ, подтверждающий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочия представителя заявителя.

3.2. Иное обращение должно содержать сведения, указанные в п. п. 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 могут быть приложены имеющиеся у заявителя материалы и документы, либо их копии, подтверждающие факты нарушений обязательных требований, подтверждающие неисполнение или ненадлежащее исполнение членом саморегулируемой организации обязательств по договорам строительного подряда, договорам о сносе объектов капитального строительства (при их наличии).

3.4. Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение могут быть поданы заявителем непосредственно в саморегулируемую организацию по месту её нахождения, направлены заявителем в саморегулируемую организацию посредством почтового отправления, курьером либо, в случае использования саморегулируемой организацией 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 саморегулируемой организацией.

3.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы, обращения, содержащие сведения о нарушении, иные обращения, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в саморегулируемую организацию и (или) не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 3.1.2

настоящего Положения.

3.6. Жалоба или обращение, рассмотрение которых и ответ на которые не возможны ввиду отсутствия компетенции Ассоциации в отдельных вопросах, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе или обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего жалобу или обращение, о переадресации жалобы или обращения.

3.7. В случае, если решение поставленных в жалобе или обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия жалобы или обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.8. Жалоба или обращение, если в них обжалуется судебное решение, возвращается в течение 7 дней со дня регистрации заявителю.

3.9. Ассоциация при получении жалобы или обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Ассоциации, членов его семьи, а также в адрес членов Ассоциации, вправе оставить жалобу или обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.10. Если текст жалобы или обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение органу (работник, структурное подразделение) Ассоциации в соответствие с его компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации жалобы или обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.11. В случае, если в жалобе или обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Генеральный директор Ассоциации либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в отношении одного и того же адресата. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу или обращение.

3.12. В случае, если ответ по существу поставленного в жалобе или обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.13. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Ассоциацию.

Глава 4. Порядок и срок рассмотрения жалобы и обращения, содержащего сведения о нарушении

4.1. Ассоциация рассматривает жалобы на действия (бездействие) своих членов и иные обращения, поступившие в Ассоциацию. Жалобы и иные обращения, поступившие в Ассоциацию, подлежат рассмотрению в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок. Ассоциация по результатам рассмотрения жалобы или иных обращений принимает соответствующее решение. Указанное решение или в случае, если принятие решения не требуется, ответ на обращение направляется заявителю 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.

4.2. Жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, подлежат обязательной регистрации в течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления в Ассоциацию и передаются в специализированный орган Ассоциации, осуществляющий контроль за деятельностью членов Ассоциации.

4.3. Руководитель (заместитель руководителя) органа Ассоциации, осуществляющего контроль за деятельностью членов Ассоциации, в срок не более 30 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, подготавливает ответ по существу жалобы или обращения и направляет заявителю. В указанный срок входит в том числе период, необходимый для проведения внеплановых проверок членов Ассоциации.

4.4. При несоответствии жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения руководитель (заместитель руководителя) органа Ассоциации, осуществляющего контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации, в срок не более 7 дней с момента поступления жалобы или обращения, 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 Ассоциацию.

4.5. В случае соответствия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения, в течение 5 дней с даты их поступления в саморегулируемую организацию на основании решения руководителя органа Ассоциации, осуществляющего контроль за деятельностью членов Ассоциации, назначается внеплановая проверка в отношении члена Ассоциации, указанного в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении, если ответ по существу жалобы или обращения не возможен без проведения внеплановой проверки. Члену Ассоциации, в отношении которого назначена внеплановая проверка, направляется уведомление о проведении внеплановой проверки в порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации за деятельностью своих членов.

4.6. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется органом Ассоциации, осуществляющим контроль за деятельностью членов Ассоциации, в порядке, установленном Положением о контроле саморегулируемой организации за деятельностью своих членов.

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 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 форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении.

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

4.9. Продолжительность внеплановой проверки не должна превышать 25 (двадцати пяти календарных дней) с даты поступления жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в Ассоциацию.

4.10. По результатам проведенной саморегулируемой организацией 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 Ассоциации за деятельностью своих членов.

4.11. Если внеплановая проверка члена саморегулируемой организации установила 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 форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или соответствующем обращении в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней с даты поступления в Ассоциацию жалобы или обращения,

содержащего сведения о нарушении.

4.12. В случае выявления 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 форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или соответствующем обращении в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней с даты поступления в Ассоциацию жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.

В порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации за деятельностью своих членов, орган Ассоциации, осуществляющий контроль 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 применении мер дисциплинарного воздействия 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, в течение двух рабочих дней с даты его принятия направляется заявителю, а также члену Ассоциации 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.

4.13. 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.

4.14. 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.

Глава 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, 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 30 дней с даты получения указанного акта заявителем.

5.2. Заявление об обжаловании акта проверки должно содержать следующую информацию:

- 1) наименование саморегулируемой организации;
- 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 саморегулируемой организацией решения по заявлению об обжаловании путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

4) сведения о члене саморегулируемой организации, 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 5 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 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 30 (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 3 (трёх) 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.

Глава 6. Рассмотрение иных обращений, поступающих в саморегулируемую организацию

6.1. Иные обращения, поступающие в Ассоциацию, передаются Генеральному директору Ассоциации, который в день их поступления в саморегулируемую организацию определяет орган (работника, структурное подразделение) Ассоциации, к компетенции которых относится вопрос, описанный в ином обращении и который будет его рассматривать и осуществлять подготовку ответа на него.

6.2. Личный прием заявителей проводится Генеральным директором Ассоциации. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения заявителей. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном федеральным законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

6.3. 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.

6.4. Иные обращения, поступившие от лиц, не указанных в п. 6.3 настоящего Положения,

рассматриваются в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты их поступления в Ассоциацию.

6.5. Уведомления о результатах рассмотрения иных обращений, поступивших в Ассоциацию, направляется в срок, указанный в пунктах 6.4 настоящего Положения заявителю, по указанному им адресу.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение вступает в силу не ранее даты получения Ассоциацией статуса саморегулируемой организации и внесения сведений о настоящем Положении в государственный реестр саморегулируемых организаций.

7.2. В срок, установленный законодательством РФ, настоящее Положение подлежит размещению на сайте Ассоциации в сети Интернет.