

УТВЕРЖДЕНО
Решением Общего собрания членов
Некоммерческого партнерства
саморегулируемой организации
«Дальневосточное объединение строителей»
Протокол № 20 от 06 апреля 2017 г.

УТВЕРЖДЕНО
Решением Общего собрания членов
Членов Ассоциации
саморегулируемой организации
«Дальневосточное объединение строителей»
Протокол № 24 от 12 декабря 2018 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие)
членов Ассоциации и иных обращений, поступивших в
Ассоциацию саморегулируемой организации
«Дальневосточное объединение строителей»**

г. Хабаровск, 2018 год

Оглавление

1. Область применения	3
2. Общие положения	3
3. Требования к письменному обращению	4
4. Порядок рассмотрения жалоб (обращений)	5
5. Рассмотрение иных обращений, поступающих в ассоциацию.....	6
6. Порядок информирования об исполнении функций по рассмотрению обращений и жалоб	7
7. Заключительные положения	7

1. Область применения

Настоящее Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации и иных обращений, поступивших в Ассоциацию саморегулируемую организацию «Дальневосточное объединение строителей» (далее по тексту - «Положение»), разработано в целях повышения качества работы с жалобами (обращениями) граждан и юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и определяет порядок, сроки, процедуру рассмотрения жалоб (обращений), порядок принятия решений по жалобам (обращениям), а также порядок обжалования решений по жалобам (обращениям) и распространяется на жалобы (обращения), в отношении нарушений, допускаемых (допустившими) членами Ассоциации саморегулируемой организации «Дальневосточное объединение строителей» (далее – «Ассоциация») в процессе осуществления ими строительства, реконструкции и капитального ремонта, сноса объектов капитального строительства, исполнение обязательств, возникшим вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договорам строительного подряда, договора подряда на осуществление сноса, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров.

Настоящее Положение разработано в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом №315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Федеральным законом №7-ФЗ «О некоммерческих организациях» и Уставом Ассоциации.

2. Общие положения

2.1. Ассоциация рассматривает жалобы на действия (бездействие) своих членов и иные обращения, поступившие в Ассоциацию.

2.2. Для целей настоящего Положения применяются следующие понятия:

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

2) *Жалоба* – мотивированное письменное обращение заявителя 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.

3) *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 ч.14 ст.9 и ч.20 ст.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».

4) *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.

5) *Обязательные требования* – требования законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требования технических регламентов, а также обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением строителей, требования стандартов Ассоциации, положений Устава Ассоциации и других внутренних документов Ассоциации

2.3. При исполнении функции по рассмотрению жалоб (обращений) Ассоциация осуществляет взаимодействие с органами государственной власти Российской Федерации, органами государственной власти субъекта Российской Федерации и органами местного самоуправления, общественными организациями, субъектами хозяйственной деятельности различной организационно-правовой формы собственности.

2.4. Организацию приема жалоб и обращений, а также отправка заинтересованным лицам уведомлений о принятых решениях по жалобам, осуществляет Генеральный директор Ассоциации.

3. Требования к письменному обращению

3.1. Основными требованиями при обращении в Ассоциацию являются:

- 1) достоверность представляемой информации;
- 2) полнота информирования;
- 3) четкость в изложении информации.

3.2. При этом в жалобе и обращении, содержащем сведения о нарушении, должны быть указаны следующие сведения:

- 1) наименование Ассоциации;
- 2) сведения о заявителе, позволяющие его идентифицировать:
 - а) для физических лиц: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);
 - б) для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;
 - в) 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) 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.
- 4) сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении:
 - а) для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;
 - б) для юридических лиц: полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН;
- 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, договорам подряда на осуществление сноса, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора;

6) в отношении жалоб - доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя;

7) подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя, а также печати (при наличии).

3.3. Иное обращение должно содержать сведения, указанные в подпунктах 1, 2, 3 и 7 пункта 3.2. настоящего Положения, а также изложение сути обращения.

3.4. 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, договорам подряда на осуществление сноса заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора (при их наличии).

3.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы, обращения, иные обращения, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в саморегулируемую организацию и (или) не содержат сведений о заявителе, указанных в подпункте 2 пункта 3.2. настоящего Положения.

3.6. Жалоба (обращение) не рассматривается по существу поставленных в нем вопросов в следующих случаях:

1) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Ассоциации, членов их семей, а также в адрес членов Ассоциации и их работников;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению;

3) в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации;

4) в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы в Ассоциацию;

5) от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

6) предусмотрен иной порядок рассмотрения обращения, установленный Федеральным законодательством Российской Федерации, внутренними документами Ассоциации;

7) ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну.

4. Порядок рассмотрения жалоб (обращений)

4.1. Жалобы (обращения) на действия членов Ассоциации и иные обращения, поступившие в Ассоциацию, подлежат рассмотрению Ассоциацией в течение тридцати календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

4.2. Генеральный директор Ассоциации, при поступлении в Ассоциацию жалобы (обращения), передает такую жалобу (обращение) в Технический отдел Ассоциации.

4.3. Технический отдел Ассоциации, при поступлении жалобы (обращения), проводит внеплановую проверку в соответствии с внутренними документами Ассоциации, с учетом требований настоящего Положения.

4.4. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе (обращении), содержащие сведения о нарушении.

4.5. При выявлении нарушений в действиях члена Ассоциации, отраженных в жалобе (обращении), Технический отдел Ассоциации оформляет акт по результатам внеплановой проверки и передает его с материалами проверки на дальнейшее рассмотрение в Дисциплинарную комиссию.

4.6. Последующее рассмотрение жалобы или обращения на действия члена Ассоциации осуществляется в соответствии с Положением о системе мер дисциплинарного воздействия, применяемых Ассоциацией саморегулируемой организацией «Дальневосточное объединение строителей» к своим членам.

4.7. При рассмотрении жалобы на действия члена Ассоциации на заседание Дисциплинарной комиссии приглашаются лицо, направившее такую жалобу, и член Ассоциации, на действия которого направлена такая жалоба.

4.8. Ассоциация в течение двух рабочих дней со дня принятия Дисциплинарной комиссией 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 усиленной квалифицированной электронной подписью Генерального директора Ассоциации, копии такого решения члену Ассоциации, а также лицу, направившему жалобу, по которой принято такое решение.

4.9. В случае, если по результатам контрольных мероприятий сведения о нарушениях, указанных в жалобе (обращении) не подтверждаются, Дисциплинарная комиссия направляет заявителю ответ на жалобу (обращение), содержащий информацию об отсутствии указанных в жалобе (обращении) нарушений посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении).

4.10. В случае обнаружения Ассоциацией факта нарушения членом Ассоциации требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объекта капитального строительства Ассоциация обязана уведомить об этом федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, в случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте, сносе объектов, указанных в части 3 статьи 54 Градостроительного Кодекса РФ, или орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, в случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте, сносе иных объектов капитального строительства.

4.11. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения жалоб (обращений) на действия членов Ассоциации, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Рассмотрение иных обращений, поступающих в ассоциацию

5.1. Иные обращения, поступающие в Ассоциацию, передаются Генеральному директору Ассоциации, который в день их поступления в Ассоциацию определяет

уполномоченное лицо, к компетенции которого относится вопрос, описанный в ином обращении и который будет его рассматривать.

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

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

5.4. Уведомления о результатах рассмотрения иных обращений, поступивших в Ассоциацию, направляются в установленном настоящей главой срок заявителю, по указанному им адресу.

6. Порядок информирования об исполнении функций по рассмотрению обращений и жалоб

6.1. Для получения информации о процессе рассмотрения жалоб (обращений) заявители обращаются в Ассоциацию лично, по телефонам +7(4212)45-06-43, +7(4212)45-87-99, в письменной форме по адресу: 680000, Хабаровский край, г. Хабаровск, улица Дзержинского, дом 65, офис 601 или по электронной почте asrodvost@yandex.ru.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящая редакция Положения вступает в силу со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций.

7.2. Настоящее Положение составлено в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу. Первый экземпляр находится в Ассоциации, второй экземпляр направляется в орган надзора за саморегулируемыми организациями.