

УТВЕРЖДЕНО
Общим собранием членов
Ассоциации СРО «ОСОТК»
Протокол № 17 от «19» декабря 2016 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ
НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ И
ИНЫХ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ**

Москва, 2016 г.

1. Область применения

1.1. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалобы и обращения, порядок, сроки и процедуру рассмотрения поступивших в Ассоциацию Саморегулируемую организацию «Объединение строительных организаций транспортного комплекса» (далее – саморегулируемую организацию) жалоб и обращений в отношении членов саморегулируемой организации, порядок принятия решения по жалобе и обращению, а также порядок обжалования решения по жалобе и обращению.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007 г. № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом РФ, Федеральным законом от 29.12.2004 г. № 191-ФЗ «О введении в действие Градостроительного кодекса Российской Федерации», действующим законодательством РФ и Уставом саморегулируемой организации.

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 и пр.), если в соответствии с законодательством Российской Федерации проведение торгов (конкурсов, аукционов и пр.) 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. 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.

2.4. 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 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

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

3. Требования к жалобе и обращению

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 (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 заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку саморегулируемой организацией ответа по жалобе или обращению путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.

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, 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. 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, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора (при их наличии).

3.3. Жалоба или обращение могут быть поданы заявителем непосредственно в саморегулируемую организацию по месту ее 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 или обращение, направленные иными способами, считаются не соответствующими требованиям к жалобе или обращению и не подлежат рассмотрению саморегулируемой организацией.

3.4. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы (обращения), которые не позволяют установить лицо, обратившееся в саморегулируемую организацию с жалобой (обращением) и не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 3.1.2. настоящего Положения.

4. Порядок и срок рассмотрения жалобы и обращения

4.1. Жалоба или обращение при поступлении в саморегулируемую организацию в тот же день передается в специализированный орган саморегулируемой организации, осуществляющий контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации.

4.2. Руководитель (заместитель руководителя) органа саморегулируемой организации, осуществляющего контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации 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 (заместитель руководителя) органа саморегулируемой организации, осуществляющего контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации в обозначенный в настоящем пункте срок, направляет заявителю ответ с указанием оснований несоответствия 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. При устранении оснований несоответствия жалобы или обращения требованиям к содержанию жалобы или обращения, указанным в главе 3 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой или обращением в саморегулируемую организацию.

4.3. В случае соответствия жалобы или обращения требованиям главы 3 настоящего Положения в течение трех рабочих дней с даты поступления жалобы или обращения в саморегулируемую организацию на основании решения руководителя органа саморегулируемой организации, осуществляющего контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации, назначается внеплановая проверка в отношении члена саморегулируемой организации, указанного в жалобе или обращении. Члену саморегулируемой организации, в отношении которого назначена внеплановая проверка, направляется уведомление о проведении внеплановой проверки в порядке, установленном внутренними документами саморегулируемой организации.

4.4. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется органом саморегулируемой организации, осуществляющим контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации в порядке, установленном внутренними документами саморегулируемой организации.

4.5. 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, а также у заявителя. Саморегулируемая организация 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 саморегулируемой организации осуществляется в порядке, установленном внутренними документами саморегулируемой организации. Запрос документов, информации и пояснений у заявителя осуществляется путем направления соответствующего запроса заявителю 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.

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

4.7. Продолжительность внеплановой проверки не должна превышать двадцати пяти календарных дней с даты поступления жалобы или обращения в саморегулируемую организацию.

4.8. По результатам проведенной саморегулируемой организацией внеплановой проверки на основании поступившей жалобы или обращения составляется акт проверки и направляется члену саморегулируемой организации в порядке, установленном во внутренних документах саморегулируемой организации.

4.9. Если внеплановая проверка члена саморегулируемой организации установила отсутствие нарушений в отношении члена саморегулируемой организации, саморегулируемая организация направляет заявителю ответ на жалобу или обращение об отсутствии 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 в срок не превышающий тридцать календарных дней с даты поступления жалобы или обращения в саморегулируемую организацию.

4.10. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом саморегулируемой организации, орган саморегулируемой организации, осуществляющий контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации, направляет соответствующий ответ о результатах рассмотрения жалобы или обращения заявителю 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 в срок не превышающий тридцать календарных дней с даты поступления жалобы или обращения в саморегулируемую организацию. В порядке, установленном внутренними документами саморегулируемой организации, орган саморегулируемой организации,

осуществляющий контроль за деятельностью членом саморегулируемой организации, передает в орган по рассмотрению дел о применении в отношении членом саморегулируемой организации мер дисциплинарного воздействия жалобу или обращение, акт проверки и материалы проверки для принятия решения по результатам рассмотрения жалобы или обращения. Орган по рассмотрению дел о применении в отношении членом саморегулируемой организации мер дисциплинарного воздействия осуществляет рассмотрение жалобы или обращения в порядке, установленном Положением об утверждении мер дисциплинарного воздействия, порядка и оснований их применений, порядка рассмотрения дел. Решение органа по рассмотрению дел о применении в отношении членом саморегулируемой организации мер дисциплинарного воздействия о результатах рассмотрения жалобы в течение двух рабочих дней с даты его принятия направляется заявителю, 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. При рассмотрении жалобы на действия члена саморегулируемой организации на заседание соответствующего органа саморегулируемой организации приглашается лицо, направившее такую жалобу, и член саморегулируемой организации, на действия которого направлена такая жалоба.

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

5. Порядок рассмотрения заявления на обжалование акта проверки

5.1. В случае несогласия с актом проверки, указанным в пункте 4.9. настоящего Положения, а также случае, если акт проверки установил отсутствие части нарушений, указанных заявителем в жалобе или обращении в соответствии с п. 3.1.5. настоящего Положения, заявителем может быть подано заявление на обжалование акта проверки (полностью или в части) в постоянно действующий коллегиальный орган управления саморегулируемой организации в течение пятнадцати календарных дней с даты получения указанного акта заявителем.

5.2. Заявление на обжалование 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 на обжалование;
- 3) номер телефона для направления телефонограммы заявителю саморегулируемой организацией, почтовый адрес заявителя и адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку саморегулируемой организацией решения по заявлению на обжалование 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 на обжалование акта проверки, прилагаются документы или копии документов (при их наличии у заявителя).

5.4. Заявление на обжалование акта проверки подается в порядке, установленном п. 3.3. настоящего Положения.

5.5. При рассмотрении заявления на обжалование акта проверки, саморегулируемая организация приглашает заявителя и члена саморегулируемой организации, в отношении которого вынесен акт проверки, на заседание постоянно действующего коллегиального органа управления саморегулируемой организации. Уведомление о проведении заседания постоянно действующего коллегиального органа управления саморегулируемой организации направляется за пять календарных дней до даты заседания заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении на обжалование, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении на обжалование, либо телефонограммой по номеру телефона, указанному в заявлении на обжалование, члену саморегулируемой организации направляется почтовым отправлением или по электронной почте по адресам, указанным в реестре членов саморегулируемой организации. Неявка на заседание постоянно действующего коллегиального органа управления саморегулируемой организации заявителя и (или) члена саморегулируемой организации, своевременно и надлежащим образом уведомленных о времени и месте заседания, не является препятствием для рассмотрения возражений на акт проверки.

5.6. Постоянно действующий коллегиальный орган управления саморегулируемой организации рассматривает заявление об обжаловании акта проверки в течение тридцати дней с даты его поступления в саморегулируемую организацию и принимает одно из следующих решений:

1) об отмене акта проверки (полностью или в части) и направлении жалобы или обращения в орган саморегулируемой организации, осуществляющий контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации для повторного рассмотрения жалобы или обращения;

2) об отказе в удовлетворении заявления на обжалование акта проверки (полностью или в части).

5.7. Решение постоянно действующего коллегиального органа управления саморегулируемой организации, указанное в п. 5.6. настоящего Положения, саморегулируемая организация в течение трех рабочих дней с даты его принятия направляет члену саморегулируемой организации почтовым отправлением по адресу, указанному в реестре членов саморегулируемой организации и заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении на обжалование акта проверки, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении на обжалование акта проверки.

6. Рассмотрение иных документов, поступающих в саморегулируемую организацию

6.1. Иные документы, не являющиеся жалобами или обращениями, поступившие в саморегулируемую организацию, передаются единоличному исполнительному органу саморегулируемой организации, который в день их поступления в саморегулируемую организацию определяет орган (работника) саморегулируемой организации, к компетенции которых относится вопрос, описанный в поступившем документе и который будет рассматривать данный документ.

6.2. Письменные запросы органов государственной власти и органов местного самоуправления, не являющиеся жалобами или обращениями, рассматриваются в течение пятнадцати календарных дней с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. Документы, не являющиеся жалобами или обращениями, и поступившие от лиц, не указанных в п. 6.2 настоящего Положения, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты их поступления.

6.4. В исключительных случаях срок, указанный в п. 6.3. настоящего Положения может быть продлен, но не более чем на тридцать календарных дней с уведомлением обратившегося лица о продлении срока рассмотрения документа.

6.5. Уведомления о результатах рассмотрения документа, поступившего в саморегулируемую организацию и не являющегося жалобой или обращением, направляется в срок, указанный в пп. 6.2., 6.3., 6.4. настоящего Положения лицу, направившему соответствующий документ, по указанному им адресу.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение утверждается Общим собранием членов саморегулируемой организации и вступает в силу со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций в соответствии с Градостроительным кодексом РФ, но не ранее 01.07.2017 г.

7.2. Настоящее Положение в соответствии с п. 14 ст. 55.5. Градостроительного кодекса РФ в срок не позднее чем через 3 (три) дня со дня его принятия подлежит размещению на официальном сайте саморегулируемой организации в сети «Интернет» и направлению на электронном и бумажном носителях в орган надзора за саморегулируемыми организациями.

7.3. Решение о внесении изменений и дополнений в настоящее Положение принимается Общим собранием членов саморегулируемой организации в том же порядке, что и решение об утверждении настоящего Положения.

7.4. В случае внесения изменений в законодательство РФ и (или) при возникновении несоответствия ему требований настоящего Положения, применяются нормы действующего законодательства РФ.

Всего прошито, пронумеровано,
скреплено подписями уполномоченных лиц и
печатью Ассоциации СРО «ОСОТК»



(два) листов
Председатель Общего собрания членoв
Ассоциации СРО «ОСОТК»
М.В. Марков
Секретарь Общего собрания членoв
Ассоциации СРО «ОСОТК»
Г.А. Малахова