

Утверждено»  
решением Общего собрания СРО СС «Западуралстрой»  
от «20» июня 2017 года протокол № 50

в редакции  
решения Общего собрания СРО СС «Западуралстрой»  
от «01» ноября 2018 года протокол № 53

Председатель собрания



ДОКУМЕНТ САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ  
НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ЧЛЕНОВ  
САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И ИНЫХ  
ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В САМОРЕГУЛИРУЕМУЮ  
ОРГАНИЗАЦИЮ СОЮЗ СТРОИТЕЛЕЙ  
«ЗАПАДУРАЛСТРОЙ»**

Экземпляр \_\_\_\_\_ 1 \_\_\_\_\_  
Экземпляров \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_

СРО СС «Западуралстрой»	Документ саморегулируемой организации	Лист: 2 Листов: 8
Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействия) членов саморегулируемой организации и иных обращений, поступивших в СРО СС «Западуралстрой»		Дата: 01.11.2018 Издание № 2

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПОНЯТИЙ .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБЕ И (ИЛИ) ОБРАЩЕНИЮ.....</b>	<b>4</b>
<b>4. ПОРЯДОК И СРОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ (ОБРАЩЕНИЯ).....</b>	<b>5</b>
<b>5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ОБЖАЛОВАНИЕ АКТА ПРОВЕРКИ.....</b>	<b>7</b>
<b>6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....</b>	<b>8</b>

СРО СС «Западуралстрой»	Документ Саморегулируемой организации	Лист: 3 Листов: 8
Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействия) членов саморегулируемой организации и иных обращений, поступивших в СРО СС «Западуралстрой»		Дата: 01.11.2018 Издание № 2

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалобы и обращения, порядок, сроки и процедуру рассмотрения поступивших в Саморегулируемую организацию Союз строителей «Западуралстрой» (далее – Союз) жалоб (обращений) в отношении членов Союза, порядок принятия решения по жалобе (обращению), а также порядок обжалования решения по жалобе (обращению).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 03.07.2016 № 372-ФЗ «О внесении изменений в Градостроительный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации», действующим законодательством Российской Федерации и Уставом Союза.

## 2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПОНЯТИЙ

В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

2.1. **Обязательные требования** – требования законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требования технических регламентов, обязательные требования стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденные Национальным объединением строителей, стандарты Союза и внутренние документы Союза.

2.2. **Конкурентные способы заключения договоров** – способы определения поставщиков, подрядчиков, исполнителей (конкурс, аукцион, запрос котировок, запрос предложений), которые 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, в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, являются обязательными для заключения соответствующих договоров.

2.3. **Договор строительного подряда** – договор, заключенный между организацией - членом Союза и застройщиком, техническим заказчиком, лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения, либо со специализированной некоммерческой организацией, которая осуществляет деятельность, направленную на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах с использованием конкурентных способов заключения договоров, по которому член Союза обязуется в установленный договором срок построить по заданию застройщика, технического заказчика, лица, ответственного за эксплуатацию здания, сооружения, либо специализированной некоммерческой организации, которая осуществляет деятельность, направленную на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах определенный объект либо произвести реконструкцию, капитальный ремонт, снос объектов капитального строительства.

2.4. **Неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Союза договорных обязательств** – невыполнение работ членом Союза по договору строительного подряда или выполнение работ членом Союза по договору строительного подряда с нарушением условий договора строительного подряда, требований закона, иных правовых актов, а равно невыполнение членом Союза функции технического заказчика по договору, заключенному с застройщиком, или выполнение членом Союза функции технического заказчика по договору,

СРО СС «Западуралстрой»	Документ Саморегулируемой организации	Лист: 4 Листов: 8
Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействия) членов саморегулируемой организации и иных обращений, поступивших в СРО СС «Западуралстрой»		Дата: 01.11.2018 Издание № 2

заключенному с застройщиком, с нарушением условий договора, требований закона, иных правовых актов.

2.5. **Жалоба** – письменное обращение физического или юридического лица в Союз о нарушении членом Союза обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Союза договорных обязательств, содержащее доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Союза нарушают или могут нарушить права заявителя.

2.6. **Обращение** – письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти и органов местного самоуправления в Союз о нарушении членом Союза обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Союза 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 пунктом 14 статьи 9 и пунктом 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».

2.7. **Заявитель** – физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу или обращение.

### 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБЕ И (ИЛИ) ОБРАЩЕНИЮ

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

3.1.1. наименование Союза;

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 Союзом ответа по жалобе (обращению) путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.

3.1.4. сведения о члене Союза, в отношении которого направлена жалоба (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 Союза, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Союза договорных обязательств;

3.1.6. доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Союза нарушают или могут нарушить права заявителя (данное требование распространяется только в отношении жалоб);

3.1.7. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

3.2. К жалобе (обращению) заявителем прилагаются документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений обязательных требований, подтверждающие

СРО СС «Западуралстрой»	Документ Саморегулируемой организации	Лист: 5 Листов: 8
Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействия) членов саморегулируемой организации и иных обращений, поступивших в СРО СС «Западуралстрой»		Дата: 01.11.2018 Издание № 2

неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Союза договорных обязательств (при их наличии).

3.3. Жалоба или обращение может быть подана заявителем непосредственно в Союз по месту его нахождения, направлены заявителем в Союз посредством почтового отправления, курьером, либо, в случае использования Союзом программного обеспечения, позволяющего в соответствии с законодательством Российской Федерации принимать, передавать электронные документы и устанавливать достоверность усиленных квалифицированных электронных подписей, допускается передача жалобы (обращения) в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью. Жалоба или обращение, направленные иными способами считаются не соответствующими требованиям к жалобе (обращению) и не подлежат рассмотрению Союзом.

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 сведения о заявителе, указанные в п.3.1.2. настоящего Положения.

#### **4. ПОРЯДОК И СРОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ (ОБРАЩЕНИЯ)**

4.1. Жалоба (обращение) при поступлении в Союз в тот же день передается в специализированный орган Союза, осуществляющий контроль за деятельностью членов Союза (далее – Контрольная комиссия СРО СС «Западуралстрой»).

4.2. Председатель (заместитель Председателя Контрольной комиссии СРО СС «Западуралстрой») в течение трех рабочих дней с момента поступления жалобы (обращения) в Союз осуществляет проверку жалобы (обращения) на предмет соответствия требованиям главы 3 настоящего Положения. При несоответствии жалобы (обращения) требованиям главы 3 настоящего Положения, Председатель (заместитель Председателя) Контрольной комиссии СРО СС «Западуралстрой» в обозначенный в настоящем пункте срок направляет заявителю ответ с указанием оснований несоответствия посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении). При устранении оснований несоответствия жалобы (обращения) требованиям к содержанию жалобы (обращения), указанным в настоящей главе, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой (обращением) в Союз.

4.3. В случае соответствия жалобы (обращения) требованиям главы 3 настоящего Положения в течение трех рабочих дней с момента поступления жалобы (обращения) в Союз на основании решения Председателя Контрольной комиссии СРО СС «Западуралстрой», назначается внеплановая проверка в отношении члена Союза, указанного в жалобе (обращении). Члену Союза, в отношении которого назначена внеплановая проверка, направляется уведомление о проведении внеплановой проверки в порядке, установленном Положением о Контрольной комиссии СРО СС «Западуралстрой».

4.4. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется органом Союза, осуществляющим контроль за деятельностью своих членов в порядке, установленном Положением о Контрольной комиссии СРО СС «Западуралстрой».

4.5. В ходе проведения внеплановой проверки Союз вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена Союза, в отношении которого подана жалоба (обращение), а также у заявителя. Союз 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

СРО СС «Западуралстрой»	Документ Саморегулируемой организации	Лист: 6 Листов: 8
Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействия) членов саморегулируемой организации и иных обращений, поступивших в СРО СС «Западуралстрой»		Дата: 01.11.2018 Издание № 2

регистрации, кадастра и картографии, информационной базы Федеральной налоговой службы и т.д.). Запрос информации у члена Союза осуществляется в порядке, установленном Положением о Контрольной комиссии СРО СС «Западуралстрой». Запрос документов, информации и пояснений у заявителя осуществляется путем направления соответствующего запроса заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении).

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

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

4.8. По результатам проведенной Союзом внеплановой проверки на основании поступившей жалобы (обращения) составляется акт проверки и направляется члену Союза в порядке, установленном Положением о Контрольной комиссии СРО СС «Западуралстрой».

4.9. Если внеплановая проверка члена Союза установила отсутствие нарушений в отношении члена Союза, Союз направляет заявителю ответ на жалобу (обращение) об отсутствии нарушений в отношении члена Союза по фактам, изложенным в жалобе (обращении), с приложением акта проверки посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении), в срок, не превышающий тридцать календарных дней с момента поступления жалобы (обращения) в Союз.

4.10. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Союза, Контрольная комиссия СРО СС «Западуралстрой», направляет соответствующий ответ о результатах рассмотрения жалобы (обращения) заявителю с приложением акта проверки посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении), в срок, не превышающий тридцать календарных дней с момента поступления жалобы (обращения) в Союз.

4.11. В порядке, установленном Положением о Контрольной комиссии СРО СС «Западуралстрой», Контрольная комиссия СРО СС «Западуралстрой» передает в специализированный орган Союза по рассмотрению дел о применении в отношении своих членов мер дисциплинарного воздействия (далее – Дисциплинарная комиссия СРО СС «Западуралстрой») жалобу (обращение), акт проверки и материалы проверки для принятия решения по результатам рассмотрения жалобы (обращения).

4.12. Дисциплинарная комиссия СРО СС «Западуралстрой» осуществляет рассмотрение жалобы (обращения) в порядке, установленном Положением о мерах дисциплинарного воздействия. Решение Дисциплинарной комиссии СРО СС «Западуралстрой» о результатах рассмотрения жалобы в течение двух рабочих дней с момента его принятия направляется заявителю, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении).

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

СРО СС «Западуралстрой»	Документ Саморегулируемой организации	Лист: 7 Листов: 8
Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействия) членов саморегулируемой организации и иных обращений, поступивших в СРО СС «Западуралстрой»		Дата: 01.11.2018 Издание № 2

## **5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ОБЖАЛОВАНИЕ АКТА ПРОВЕРКИ**

5.1. В случае несогласия с актом проверки, указанным в п.4.9. настоящего Положения, а также случае, если акт проверки установил отсутствие части нарушений, указанных заявителем в жалобе (обращении) в соответствии с п.3.1.5 настоящего Положения, заявителем может быть подано заявление на обжалование акта проверки (полностью или в части) в Президиум Союза в течение пятнадцати календарных дней с момента получения указанного акта заявителем.

5.2. Заявление на обжалование акта проверки должно содержать следующую информацию:

- 1) наименование Союза;
- 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 Союзом, почтовый адрес заявителя и адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Союзом решения по заявлению на обжалование путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;
- 4) сведения о члене Союза, 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, Союз приглашает заявителя и члена Союза, в отношении которого вынесен акт проверки, на заседание Президиума Союза. Уведомление о проведении заседания Президиума Союза 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 Союза – почтовым отправлением или по электронной почте по адресам, указанным в реестре членов Союза. Неявка на заседание Президиума Союза заявителя и (или) члена Союза, своевременно и надлежащим образом уведомленных о времени и месте заседания, не является препятствием для рассмотрения возражений на акт проверки.

5.6. Президиум Союза рассматривает заявление об обжаловании акта проверки в течение 30 (Тридцати) календарных дней с момента его поступления в Союз и принимает одно из следующих решений:

СРО СС «Западуралстрой»	Документ Саморегулируемой организации	Лист: 8 Листов: 8
Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействия) членов саморегулируемой организации и иных обращений, поступивших в СРО СС «Западуралстрой»		Дата: 01.11.2018 Издание № 2

1) об отмене акта проверки (полностью или в части) и направлении жалобы (обращения) в Контрольную комиссию СРО СС «Западуралстрой» для повторного рассмотрения жалобы (обращения);

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

5.7. Решение Президиума Союза, указанное в п.5.6. настоящего Положения, Союз в течение 3 (Трех) рабочих дней с момента его принятия направляет члену Союза почтовым отправлением по адресу, указанному в реестре членов Союза, 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. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

6.1. Положение в настоящей редакции вступает в силу со дня внесения сведений о нём в государственный реестр саморегулируемых организаций.