

**Саморегулируемая организация
Ассоциация строительных организаций «ЭнергоСтройАльянс»**



УТВЕРЖДЕНО
Общим собранием членов
СРО Ассоциация «ЭнергоСтройАльянс»
Протокол № 28 от « 16 » мая 2017 года

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ
(БЕЗДЕЙСТВИЯ) ЧЛЕНОВ СРО Ассоциация «ЭнергоСтройАльянс»
И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

Версия 1.0

Москва 2017

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ЧЛЕНОВ СРО Ассоциация «ЭнергоСтройАльянс» И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ	Версия 1.0
Саморегулируемая организация Ассоциация строительных организаций «ЭнергоСтройАльянс»	Стр. 2 из 7

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействия) членов СРО Ассоциация «ЭнергоСтройАльянс» и иных обращений (далее - Положение) разработано в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», другими нормативно - правовыми актами в области саморегулирования, положениями Устава Саморегулируемой организации Ассоциация строительных организаций «ЭнергоСтройАльянс» (далее - Ассоциация), другими локальными актами Ассоциации.

1.2. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалоб и обращений, порядок и сроки рассмотрения поступивших в адрес Ассоциации жалоб и обращений на действия (бездействие) членов Ассоциации, порядок принятия решений по жалобам и обращениям.

1.3. Термины, используемые в настоящем Положении:

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

1.3.2. 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;

1.3.3. Обращение - обращение заявителя в письменной форме в Ассоциацию, не являющееся жалобой согласно настоящему Положению;

1.3.4. 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 (конкурс, аукцион, запрос котировок, запрос предложений);

1.3.5. 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;

1.3.6. 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;

1.3.7. Обязательные требования - требования законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, о техническом регулировании, а также требования, установленные в стандартах на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, утвержденные Ассоциацией «Общероссийская негосударственная некоммерческая организация – общероссийское отраслевое объединение работодателей «Национальное объединение саморегулируемых организаций, основанных на членстве

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ЧЛЕНОВ СРО Ассоциация «ЭнергоСтройАльянс» И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ	Версия 1.0
Саморегулируемая организация Ассоциация строительных организаций «ЭнергоСтройАльянс»	Стр. 3 из 7

лиц, осуществляющих строительство», и требования внутренних документов и стандартов, принятых Ассоциацией.

1.4. Настоящее Положение вступает в силу с 01.07.2017.

2. Требования к жалобе, обращению, содержащему сведения о нарушении, иному обращению

2.1. В жалобе (обращении) и ином обращении должны быть указаны следующие сведения:

2.1.1. Дата жалобы (обращения), иного обращения;

2.1.2. Наименование Ассоциации;

2.1.3. 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) должностного или уполномоченного им лица, подписавшего обращение;

2.1.4. Почтовый адрес заявителя и/или адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией ответа по жалобе или обращению посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе, либо отправления сканированного ответа по адресу электронной почты, указанному в жалобе;

2.1.5. Изложение сути жалобы (обращения), иного обращения;

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

2.1.7. Подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя с приложением документов, подтверждающих полномочия подписавшего лица.

2.2. Иное обращение должно содержать сведения, указанные в подпунктах 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 3.1.4, 2.1.7 настоящего Положения, а также изложение сути предложения, заявления, запроса. При этом в ином обращении может отсутствовать ИНН и (или) ОГРН юридического лица – заявителя.

2.3. В жалобе должно быть указано, что это «жалоба», а также следующие сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба или обращение:

- полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН;

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

2.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе (обращению) документы и материалы либо их копии.

2.5. Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение могут быть поданы заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения, направлены заявителем в Ассоциацию посредством почтового отправления, курьером, либо, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью. Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение, направленные иными

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ЧЛЕНОВ СРО Ассоциация «ЭнергоСтройАльянс» И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ	Версия 1.0
Саморегулируемая организация Ассоциация строительных организаций «ЭнергоСтройАльянс»	Стр. 4 из 7

способами считаются не соответствующими требованиям к жалобе, обращению, содержащему сведения о нарушении, иному обращению и не подлежат рассмотрению Ассоциацией.

2.6. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы, обращения, содержащие сведения о нарушении, иные обращения, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Ассоциацию и (или) не содержат сведений о заявителе, указанных в пункте 2.1.3 настоящего Положения.

2.7. Ассоциация не дает разъяснений законодательства Российской Федерации, практики его применения, а также не осуществляет толкование норм, терминов и понятий.

2.8. В случае, если поставленные в жалобе (обращении) и ином обращении заявителя вопросы не относятся к компетенции Ассоциации, заявитель уведомляется о возможности обращения по указанным вопросам в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

2.9. Об отказе в рассмотрении жалобы (обращения), иного обращения по существу поставленных вопросов сообщается заявителю.

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

3.1. При поступлении в Ассоциацию, жалоба или обращение регистрируется в установленном порядке, рассматривается Генеральным директором Ассоциации в течение одного рабочего дня с даты поступления в Ассоциацию и передается в Дисциплинарную комиссию Ассоциации.

3.2. Дисциплинарная комиссия Ассоциации, в течение трех рабочих дней с даты поступления к ней жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, рассматривает жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, на предмет соответствия требованиям раздела 2 настоящего Положения. При несоответствии жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям раздела 2 настоящего Положения, 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 разделе 2 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой или обращением, содержащим сведения о нарушении.

3.3. Жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации или обращения, содержащие сведения о нарушении, поступившие в Ассоциацию, подлежат рассмотрению Ассоциацией в течение тридцати календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

3.4. Для проверки фактов, указанных в жалобе или обращении, свидетельствующих о нарушениях, допущенных членом Ассоциации, по решению Дисциплинарной комиссии Ассоциации может быть назначена внеплановая проверка.

3.5. В случае соответствия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям раздела 2 настоящего Положения, в течение трех рабочих дней с даты их поступления в Дисциплинарную комиссию Ассоциации, ей может быть назначена

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ЧЛЕНОВ СРО Ассоциация «ЭнергоСтройАльянс» И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ	Версия 1.0
Саморегулируемая организация Ассоциация строительных организаций «ЭнергоСтройАльянс»	Стр. 5 из 7

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 Правилами контроля.

3.6. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Контрольной комиссией Ассоциации, осуществляющей контроль за деятельностью членов Ассоциации, в порядке, установленном Правилами контроля и Положением о Контрольной комиссии.

3.7. В ходе проведения внеплановой проверки Контрольная комиссия 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. Контрольная комиссия Ассоциации не вправе запрашивать у члена Ассоциации информацию (документацию) не связанную с предметом проверки. Контрольная комиссия Ассоциации 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 Правилами контроля и Положением о Контрольной комиссии. 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.

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

3.9. Продолжительность внеплановой проверки определяется Контрольной комиссией Ассоциации и указывается в уведомлении о проверке. Продолжительность внеплановой проверки не должна превышать 20 (Двадцати) календарных дней с даты принятия решения Дисциплинарной комиссией Ассоциации о назначении внеплановой проверки.

3.10. 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 Правилами контроля и Положением о Контрольной комиссии.

3.11. Если внеплановая проверка члена Ассоциации 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, 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.

3.12. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, Ассоциация направляет соответствующий ответ о

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ЧЛЕНОВ СРО Ассоциация «ЭнергоСтройАльянс» И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ	Версия 1.0
Саморегулируемая организация Ассоциация строительных организаций «ЭнергоСтройАльянс»	Стр. 6 из 7

результатах рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, 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 в срок не превышающий тридцать календарных дней с даты поступления в Ассоциацию жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.

3.12.1. Контрольная комиссия Ассоциации в порядке, установленном Правилами контроля и Положением о Контрольной комиссии, передает в Дисциплинарную комиссию Ассоциации акт проверки и материалы проверки для принятия решения по результатам рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.

3.12.2. Дисциплинарная комиссия Ассоциации осуществляет рассмотрение жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в порядке, установленном Положением о мерах дисциплинарного воздействия.

3.12.3. По итогам заседания Дисциплинарная комиссия Ассоциации выносит решение о применении соответствующей меры дисциплинарного воздействия к члену Ассоциации, допустившему нарушение, либо об отсутствии оснований для применения меры дисциплинарного воздействия.

3.12.4. Решение Дисциплинарной комиссии Ассоциации 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.

3.13. При рассмотрении жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, на действия члена Ассоциации на заседание Дисциплинарной комиссии Ассоциации должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу или обращение, содержащего сведения о нарушении, и член Ассоциации, на действия которого была направлена такая жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении.

3.14. Жалобы и обращения, содержащие сведения о нарушении, ответы и решения по жалобам и обращениям, содержащим сведения о нарушении, хранятся в деле члена Ассоциации.

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

4. Рассмотрение иных обращений, поступающих в Ассоциацию

4.1. Иные обращения, поступившие в Ассоциацию, рассматриваются Генеральным директором Ассоциации в течение двух рабочих дней с даты их поступления в Ассоциацию.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ЧЛЕНОВ СРО Ассоциация «ЭнергоСтройАльянс» И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ	Версия 1.0
Саморегулируемая организация Ассоциация строительных организаций «ЭнергоСтройАльянс»	Стр. 7 из 7

4.2. В результате рассмотрения обращения Генеральный директор Ассоциации определяет орган Ассоциации, подразделение или ответственного специалиста, к компетенции которого относится вопрос, изложенный в поступившем обращении и который будет рассматривать данное обращение.

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

4.4. Иные обращения, поступившие от лиц, не указанных в п. 4.3 настоящего Положения, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты их поступления в Ассоциацию.

4.5. В исключительных случаях срок, указанный в п. 4.4 настоящего Положения может быть продлен, но не более чем на тридцать календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения иного обращения.

4.6. Уведомления о результатах рассмотрения иных обращений, поступивших в Ассоциацию, направляются заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

5. Ответственность

5.1. Вся информация, полученная работниками Ассоциации от лиц, чьи действия (бездействие) обжалуются, а также по запросу из органов государственной власти, органов местного самоуправления или иных организаций в ходе рассмотрения обращения, является служебной и признается информацией ограниченного доступа. Члены Контрольной и Дисциплинарной комиссий Ассоциации, работники Ассоциации несут персональную ответственность за неразглашение и нераспространение сведений, полученных в ходе работы по рассмотрению жалобы или обращения, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и внутренних документов Ассоциации.

5.2. Не является разглашением сведений, содержащихся в жалобе или обращении, при направлении жалобы или обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе или обращении вопросов.

6. Заключительные положения

Если в результате изменения законодательства и нормативных актов Российской Федерации отдельные статьи настоящего Положения вступают в противоречие с ними, эти статьи считаются утратившими силу и до момента внесения изменений в настоящее Положение необходимо руководствоваться законодательством и нормативными актами Российской Федерации.