

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



**УТВЕРЖДЕНО**  
Общим собранием членов  
СРО Ассоциация «ЭнергоСтройАльянс»  
Протокол № 39 от « 11 » февраля 2021 года

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

**Версия 2.0**

**Москва 2021**

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ СРО Ассоциация «ЭнергоСтройАльянс» И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ	Версия 2.0
Саморегулируемая организация Ассоциация строительных организаций «ЭнергоСтройАльянс»	Стр. 2 из 7

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов СРО Ассоциация «ЭнергоСтройАльянс» и иных обращений (далее - Положение) разработано в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, положениями Устава СРО Ассоциация «ЭнергоСтройАльянс» (далее - Ассоциация), другими внутренними документами Ассоциации.

1.2. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации и иных обращений, порядок и сроки их рассмотрения, 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, содержащую сведения о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, 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 договоров, заключаемых с использованием конкурентных способов заключения договоров, которое может содержать 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. Договор подряда на осуществление сноса - договор о сносе объекта капитального строительства, заключенный членом Ассоциации с застройщиком, техническим заказчиком или лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения;

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, сносу объектов капитального строительства, утвержденных Ассоциацией «Национальное объединение строителей», стандартов и внутренних документов Ассоциации.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ СРО Ассоциация «ЭнергоСтройАльянс» И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ	Версия 2.0
Саморегулируемая организация Ассоциация строительных организаций «ЭнергоСтройАльянс»	Стр. 3 из 7

## 2. Требования к сведениям, указанным в жалобе или обращении

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

2.1.1. Дата жалобы (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 жалобу (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 или обращении, либо отправления сканированного ответа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении;

2.1.5. Изложение сути жалобы (обращения);

2.1.5.1. В отношении жалоб могут быть указаны доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя. В жалобе должны быть указаны сведения о члене Ассоциации, в отношении которого она направлена:

- 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, договорам подряда на осуществление сноса, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров;

2.1.5.2. В отношении обращения указывается суть предложения, запроса;

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

2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе или обращению документы и материалы либо их копии.

2.3. Жалоба или обращение могут быть поданы заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения, направлены заявителем в Ассоциацию посредством почтового отправления, курьером, либо, направлены по электронной почте.

2.4. Не подлежат рассмотрению жалобы и обращения в случае:

- их направления в Ассоциацию способами, не указанными в п. 2.3 настоящего Положения;

- несоответствия п. 2.1 настоящего Положения;

- невозможности установить лицо, обратившееся в Ассоциацию, т.е. отсутствуют сведения о заявителе, указанные в пункте 2.1.3 настоящего Положения;

- в жалобе (обращении) содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу, в связи с ранее направленными жалобами (обращениями), и при этом в жалобе (обращении) не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения жалобы (обращения);

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ СРО Ассоциация «ЭнергоСтройАльянс» И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ	Версия 2.0
Саморегулируемая организация Ассоциация строительных организаций «ЭнергоСтройАльянс»	Стр. 4 из 7

- ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- в жалобе (обращении) содержится вопрос, не относящийся к содержанию деятельности Ассоциации.

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

2.6. В случае, если поставленные в жалобе (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.

2.7. Об отказе в рассмотрении жалобы (обращения) по существу поставленных в ней вопросов сообщается заявителю.

### **3. Порядок и сроки рассмотрения жалобы**

3.1. При поступлении в Ассоциацию, жалоба регистрируется в установленном порядке, рассматривается Генеральным директором Ассоциации в течение 1 (Одного) рабочего дня с даты поступления в Ассоциацию и передается в Дисциплинарную комиссию Ассоциации.

3.2. Дисциплинарная комиссия Ассоциации, в течение 3 (Трех) рабочих дней с даты поступления к ней жалобы рассматривает ее на предмет соответствия требованиям раздела 2 настоящего Положения. При несоответствии жалобы требованиям раздела 2 настоящего Положения, в обозначенный в настоящем пункте срок, Дисциплинарная комиссия Ассоциации направляет заявителю ответ с указанием оснований несоответствия посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе, либо отправления сканированного ответа по адресу электронной почты, указанному в жалобе. При устранении оснований несоответствия жалобы требованиям к содержанию, указанным в разделе 2 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой в Ассоциацию.

3.3. Жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации, поступившие в Ассоциацию, подлежат рассмотрению Ассоциацией в течение 30 (Тридцати) календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

3.4. В случае соответствия жалобы требованиям раздела 2 настоящего Положения, в течение 3 (Трех) рабочих дней с даты ее поступления в Дисциплинарную комиссию Ассоциации, ей может быть назначена внеплановая проверка в отношении члена Ассоциации для проверки фактов, указанных в жалобе, свидетельствующих о нарушениях, допущенных членом Ассоциации. Члену Ассоциации, в отношении которого назначена внеплановая проверка, направляется уведомление о проведении внеплановой проверки в порядке, установленном Правилами контроля.

3.5. 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.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ СРО Ассоциация «ЭнергоСтройАльянс» И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ	Версия 2.0
Саморегулируемая организация Ассоциация строительных организаций «ЭнергоСтройАльянс»	Стр. 5 из 7

3.6. 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, а также у заявителя и третьих лиц. Контрольная комиссия Ассоциации не вправе запрашивать у члена Ассоциации информацию (документацию) не связанную с предметом проверки. Запрос информации 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, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе.

3.7. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе.

3.8. Продолжительность внеплановой проверки определяется Контрольной комиссией Ассоциации и указывается в уведомление о проверке. Продолжительность внеплановой проверки не должна превышать 20 (Двадцати) календарных дней с даты принятия решения Дисциплинарной комиссией Ассоциации о назначении внеплановой проверки с целью проверки фактов, указанных в жалобе.

3.9. По результатам проведенной Ассоциацией внеплановой проверки на основании поступившей жалобы, составляется акт проверки и направляется члену Ассоциации в порядке, установленном Правилами контроля и Положением о Контрольной комиссии.

3.10. Контрольная комиссия Ассоциации передает в Дисциплинарную комиссию Ассоциации акт проверки и материалы проверки для принятия решения по результатам рассмотрения жалобы.

3.11. По итогам рассмотрения жалобы без проведения внеплановой проверки или документов по итогам проведенной внеплановой проверки, указанных в п. 3.10 настоящего Положения, Дисциплинарная комиссия Ассоциации выносит решение о применении соответствующей меры дисциплинарного воздействия к члену Ассоциации, допустившему нарушение, либо неприменении меры дисциплинарного воздействия к члену Ассоциации в связи с отсутствием оснований для применения меры дисциплинарного воздействия в соответствии с Положением о мерах дисциплинарного воздействия.

3.12. Решение Дисциплинарной комиссии Ассоциации о результатах рассмотрения жалобы в течение 2 (Двух) рабочих дней со дня принятия Дисциплинарной комиссией решения о применении или неприменении мер дисциплинарного воздействия в отношении члена Ассоциации направляется в форме документов на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных электронной подписью, вид которой определяется Ассоциацией в порядке, установленном Правительством Российской Федерации и правилами Ассоциации, копии такого решения члену Ассоциации, а также лицу, направившему жалобу, по которой принято такое решение.

3.13. При рассмотрении жалобы на действия члена Ассоциации на заседание Дисциплинарной комиссии Ассоциации должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу, и член Ассоциации, на действия которого была направлена такая жалоба.

3.14. Жалобы, ответы и решения по жалобам хранятся в деле члена Ассоциации.

3.15. Обжалование решений Дисциплинарной комиссии Ассоциации осуществляется в соответствии с Положением о мерах дисциплинарного воздействия.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ СРО Ассоциация «ЭнергоСтройАльянс» И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ	Версия 2.0
Саморегулируемая организация Ассоциация строительных организаций «ЭнергоСтройАльянс»	Стр. 6 из 7

3.16. В случае обнаружения факта нарушения членом Ассоциации требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса 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, сносе 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, сносе иных объектов капитального строительства.

#### **4. Рассмотрение обращений**

4.1. Обращения, поступившие в Ассоциацию, регистрируются в установленном порядке и рассматриваются Генеральным директором Ассоциации в течение 2 (Двух) рабочих дней с даты их поступления в Ассоциацию.

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. Обращения, поступившие в Ассоциацию от органов государственной власти и органов местного самоуправления, рассматриваются в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.

4.4. Обращения, поступившие от лиц, не указанных в п. 4.3 настоящего Положения, рассматриваются в течение 30 (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 30 (Тридцать) календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

4.6. Уведомления о результатах рассмотрения 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. Неразглашение сведений**

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 жалобы или 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.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ СРО Ассоциация «ЭнергоСтройАльянс» И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ	Версия 2.0
Саморегулируемая организация Ассоциация строительных организаций «ЭнергоСтройАльянс»	Стр. 7 из 7

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.

5.3. Любой член Ассоциации в случае нарушения его прав и законных интересов действиями (бездействием) Ассоциации, ее работников и (или) решениями ее органов управления вправе оспаривать такие действия (бездействие) и (или) решения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **6. Ответственность**

Нарушение установленного настоящим Положением порядка или сроков рассмотрения жалоб и обращений, неправомерный отказ в их приеме, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, несанкционированное разглашение сведений влекут ответственность виновных лиц Ассоциации в соответствии с законодательством Российской Федерации, стандартами и иными внутренними документами Ассоциации.

## **7. Заключительные положения**

7.1. Настоящее Положение вступает в силу и становится обязательным для исполнения с даты внесения сведений о Положении в государственный реестр саморегулируемых организаций.

7.2. Ранее действовавшее Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов СРО Ассоциация «ЭнергоСтройАльянс» и иных обращений утрачивает силу с даты вступления в силу настоящего Положения.

7.3. Утверждение настоящего Положения, а также внесение в него изменений и дополнений осуществляется на основании решений Общего собрания членов Ассоциации.

7.4. 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.