



УТВЕРЖДЕНО  
Решением Общего собрания  
членов Ассоциации «Сахалинстрой»

Протокол № 1 от «26» апреля 2018 г.

**Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей  
«Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»  
(Ассоциация «Сахалинстрой»)**

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)  
ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ «САХАЛИНСТРОЙ» И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ,  
ПОСТУПИВШИХ В САМОРЕГУЛИРУЕМУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ**

**П-12-17**

**Редакция 2**

г. Южно-Сахалинск

2018 г.

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 26.04.2018</i>
<i>Код: П-12-17 ред. 2</i>	

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1.</b>	<b><u>НАЗНАЧЕНИЕ, ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ</u></b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b><u>ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ</u></b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b><u>НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ</u></b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b><u>ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ</u></b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b><u>ПРАВА ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ИХ ЖАЛОБ ИЛИ ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ</u></b>	<b>6</b>
<b>6.</b>	<b><u>СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ</u></b>	<b>6</b>
<b>7.</b>	<b><u>ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ДЕЙСТВИЯ ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ</u></b>	<b>7</b>
<b>8.</b>	<b><u>УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОМ</u></b>	<b>9</b>
<b>9.</b>	<b><u>ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ</u></b>	<b>9</b>

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 26.04.2018</i>
<i>Код: П-12-17 ред. 2</i>	

## **1. НАЗНАЧЕНИЕ, ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок, сроки рассмотрения жалоб и обращений, поступающих в Ассоциацию.
- 1.2. Настоящее Положение распространяется на деятельность всех членов и органов Ассоциации.

## **2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ**

В настоящем Положении используются следующие термины, их определения и сокращения:

**Ассоциация** – Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей» (Ассоциация «Сахалинстрой»), саморегулируемая организация, основанная на членстве лиц, осуществляющих строительство.

**Администрация** – административно-управленческий аппарат Ассоциации, состоящий из структурных подразделений (отделов, служб), формируемый и возглавляемый Генеральным директором.

**Генеральный директор** – единоличный исполнительный орган управления Ассоциацией.

**Дисциплинарный комитет** – специализированный орган Ассоциации по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия.

**Жалоба на действия (бездействие) члена Ассоциации** – письменное обращение юридических или физических лиц на действия (бездействие) членов Ассоциации. Жалобы на действия членов Ассоциации рассматривает Дисциплинарный комитет Ассоциации.

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

**Иное обращение** – обращение, в том числе предложение, запрос, не содержащее сведений о действии (бездействии) члена Ассоциации и нарушении обязательных требований, но имеющее отношении к деятельности Ассоциации.

**Заявление** – обращение юридических и физических лиц, направленное на возмещение вреда, причиненного вследствие разрушения, повреждения объекта капитального строительства, нарушения требований безопасности при строительстве объекта капитального строительства, требований к обеспечению безопасной эксплуатации здания, сооружения или возмещению ущерба причиненного заказчику неисполнением или ненадлежащим исполнением членом Ассоциации обязательств по договору строительного подряда заключенного по результатам конкурентных процедур (конкурсов, аукционов, котировок и др.).

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 26.04.2018</i>
<i>Код: П-12-17 ред. 2</i>	

**Контрольный комитет (КК)** - специализированный орган Ассоциации, осуществляющий контроль соблюдения членами Ассоциации обязательных требований законодательства о саморегулируемых организациях, о градостроительной деятельности, техническом регулировании, включая требования, установленные в стандартах на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, утвержденные НОСТРОЙ, исполнения обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов и положений внутренних документов Ассоциации.

**Нарушение обязательных требований законодательства РФ, внутренних документов Ассоциации (Далее - нарушение)**- несоблюдение требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, требований к членству в саморегулируемой организации, правил контроля в области саморегулирования, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства утвержденных Национальным объединением строителей, требований стандартов деятельности Ассоциации, правил саморегулирования, положений Устава и других внутренних нормативных документов Ассоциации.

**Обращение, содержащее сведения о нарушении** - письменное обращение органов государственной власти или органов местного самоуправления в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, 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 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

**Правление** – постоянно действующий коллегиальный орган управления Ассоциацией.

**Саморегулируемая организация (СРО)** – саморегулируемая организация в области строительства, реконструкции, капитального ремонта объектов капитального строительства - некоммерческая организация, созданная в форме ассоциации и основанная на членстве индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, осуществляющих строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов капитального строительства.

### **3. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ**

Настоящее Положение разработано в соответствии со следующими законодательными и внутренними нормативными документами Ассоциации:

- Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 г. №190-ФЗ;
- Федеральный закон «О некоммерческих организациях» от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ;

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 26.04.2018</i>
	<i>Код: П-12-17 ред. 2</i>

- Федеральный закон «О саморегулируемых организациях» от 01.12.2007 г. №315-ФЗ;
- Устав Ассоциации;
- «Правила саморегулирования. Общие положения» (ПР-06-09)
- Положение об антикоррупционной политике Ассоциации «Сахалинстрой» (П-14)
- Профессионально-этический кодекс (ПР-04)

#### **4. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ**

4.1. Все обращения поступают в Администрацию Ассоциации, на имя Генерального директора, регистрируются в установленном порядке. Организация работы с поступающими обращениями в Ассоциацию осуществляется в порядке, установленном разделом 7 настоящего Положения.

4.2. Среди обращений принято выделять следующие виды:

- Жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации;
- Обращения, содержащие сведения о нарушении;
- Заявления;
- Иные обращения.

4.3. Администрация не вправе отказать в приеме обращений, указанных в п. 4.2. настоящего Положения.

4.4. Обращения, направляемые в адрес Ассоциации должны содержать:

4.4.1 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 ИНН и (или) ОГРН, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) лица, подписавшего обращение;

4.4.2 почтовый адрес, контактные телефоны, а также, при наличии, адрес электронной почты;

4.4.3 подпись заявителя;

4.4.4 сведения о члене Ассоциации, действия (бездействие) которого обжалуются в случае, если обращение связано с такими действиями:

- 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;

4.4.5 изложение существа жалобы и иного обращения;

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 26.04.2018</i>
<i>Код: П-12-17 ред. 2</i>	

4.5. Обращения, в которых отсутствуют наименование, почтовый адрес и подпись заявителя, признаются анонимными и не подлежат регистрации и (или) рассмотрению.

4.6. Полномочия представителя заявителя удостоверяются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. К обращению, подписанному представителем, должна быть приложена доверенность.

4.7. В случае отзыва заявителем обращения его рассмотрение прекращается в день поступления соответствующего заявления, за исключением жалоб на действия (бездействия) членов или обращений, содержащих сведения о нарушении, при этом заявителю не направляется дополнительная информация.

## **5. ПРАВА ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ИХ ЖАЛОБ ИЛИ ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

5.1. Заявитель, обратившийся с жалобой на действия (бездействия) члена Ассоциации или иным обращением, содержащим сведения о нарушении, имеет право:

- предоставлять дополнительные сведения;
- получить в установленный срок официальный ответ в письменной форме или форме электронного документа о результатах рассмотрения жалобы или иного обращения;
- отозвать обращение до вынесения решения.

5.2. Заявитель вправе лично или через своего представителя участвовать на заседании уполномоченного органа Ассоциации, рассматривающего его жалобу (обращение) на действия (бездействия) члена Ассоциации.

5.3. В случае неявки лиц, участвующих в деле, жалоба на действия (бездействие) члена Ассоциации может быть рассмотрена без их участия.

5.4. Обжаловать результаты рассмотрения жалобы или иного обращения в установленном законом порядке.

## **6. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

6.1. Жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации или иные обращения, в том числе содержащие сведения о нарушении членом обязательных требований поступившие в Ассоциацию, подлежат рассмотрению Ассоциацией в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня их поступления и регистрации в Ассоциации, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок, с учётом норм пунктов 4.4–4.5 настоящего Положения.

6.2. В случаях, если факты, изложенные в жалобе (обращении), не относятся к компетенции или сфере деятельности Ассоциации, то заявителю направляется соответствующее уведомление (ответ на обращение). Уведомление может содержать разъяснения о возможном порядке действий заявителя по обжалованию в судах,

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 26.04.2018</i>
	<i>Код: П-12-17 ред. 2</i>

органах государственной власти и других организациях в соответствии с их компетенцией.

6.3. Обращение, не содержащее сведений о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, но имеющее отношение к деятельности Ассоциации, передаётся на рассмотрение органам управления Ассоциации или специализированным органам Ассоциации по компетенции.

6.4. Решение или в случае, если принятие решения не требуется, ответ на обращение направляется лицу, направившему жалобу или иное обращение, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или ином обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или ином обращении.

## **7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ДЕЙСТВИЯ ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ**

7.1. Жалоба на действия (бездействие) члена Ассоциации или иное обращение, содержащее сведения о нарушении, при поступлении в Ассоциацию, в этот же день передается в специализированный орган Ассоциации по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия – Дисциплинарный комитет Ассоциации.

7.2. Руководитель Дисциплинарного комитета осуществляет первичную оценку жалобы (иного обращения) и выносит соответствующее решение:

- 7.2.1. о передаче жалобы в Контрольный комитет Ассоциации с целью осуществления контрольных мероприятий (внеплановой проверки) с указанием предмета контроля, в случае наличия в жалобе сведений о допущенных в действиях члена Ассоциации нарушениях обязательных требований законодательства и/или внутренних документов Ассоциации;
- 7.2.2. об объединении рассмотрения жалоб (иных обращений) в одном производстве в случае поступления нескольких жалоб, связанных между собой по основаниям заявленных требований и (или) содержащих общий предмет и основание и (или) поданные по одному факту нарушения в отношении одного или нескольких членов Ассоциации, до принятия решения по результатам рассмотрения обращений;
- 7.2.3. об отказе в рассмотрении жалобы (иного обращения), если имеется принятое решение по результатам контрольных мероприятий, проведенных по этим же обстоятельствам и фактам. При этом заявителю направляется ранее принятое решение;
- 7.2.4. об отказе в приеме жалобы (иного обращения) к рассмотрению в случае отсутствия в жалобе фактов и/или сведений, входящих в компетенцию (сферу деятельности) Ассоциации.

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 26.04.2018</i>
<i>Код: П-12-17 ред. 2</i>	

7.3. Внеплановая проверка в отношении члена Ассоциации, указанного в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, осуществляется в соответствии с внутренним документом Ассоциации «Правила контроля в области саморегулирования».

7.4. В ходе проведения внеплановой проверки Контрольный комитет 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.

7.5. Контрольный комитет вправе в ходе проведения проверки запрашивать документы и информацию у третьих лиц, получать информацию из официальных информационных систем, находящихся в открытом доступе.

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

7.7. При выявлении нарушений в действиях члена Ассоциации, отраженных в жалобе (ином обращении), Контрольный комитет Ассоциации формирует протокол по результатам внеплановой проверки и передает его с материалами проверки на дальнейшее рассмотрение в Дисциплинарный комитет.

7.8. Последующее рассмотрение жалобы или обращения на действия члена Ассоциации осуществляется в соответствии с Положением о системе мер дисциплинарного воздействия и порядке рассмотрения дел.

7.9. При рассмотрении жалоб на действия членов Ассоциации Дисциплинарный комитет обязан приглашать на свои заседания лиц, направивших такие жалобы, а также членов Ассоциации, в отношении которых рассматриваются дела о применении мер дисциплинарного воздействия.

7.10. Копия решения, принятого уполномоченным органом Ассоциации по результатам рассмотрения жалобы (обращения) на действия (бездействие) члена Ассоциации, направляется в течение двух рабочих дней со дня принятия решения о применении мер дисциплинарного воздействия в отношении члена Ассоциации, в адрес члена Ассоциации и лица (заявителя), направившего жалобу на этого члена Ассоциации.

7.11. В случае, если по результатам контрольных мероприятий сведения о нарушениях, указанных в жалобе (обращении) не подтверждаются, Дисциплинарный комитет направляет заявителю ответ на жалобу (обращение), содержащий информацию об отсутствии указанных в жалобе (обращении) нарушений.

7.12. Ответ на жалобу (обращение) направляется заявителю в порядке, установленном в Ассоциации для внутреннего документооборота, посредством почтового отправления по указанному им почтовому адресу, 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 жалобы (обращения) в Ассоциацию.



<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 26.04.2018</i>
<i>Код: П-12-17 ред. 2</i>	

7.13. В случае обнаружения Ассоциацией факта нарушения членом Ассоциации требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта объекта капитального строительства Ассоциация направляет уведомление об этом в 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 ГрК РФ, 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.

## **8. УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОМ**

8.1. Настоящий документ вступает в силу в соответствии с требованиями законодательства РФ.

8.2. Общее собрание членов Ассоциации вправе внести в настоящее Положение изменения и дополнения в порядке, предусмотренном регламентом проведения Общего собрания.

8.3. Новая редакция утвержденного документа прошивается, подписывается Председателем Правления и заверяется печатью Ассоциации.

8.4. Контрольный экземпляр Положения хранится в Администрации Ассоциации.

8.5. После принятия (утверждения) Положения, а также внесенных изменений, документ должен быть опубликован на сайте Ассоциации в течение 3-х рабочих дней со дня его принятия.

## **9. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ**

№	Дата утверждения редакции	Содержание изменений
1	05.04.2017	Первоначальная редакция.
2	26.04.2018	Конкретизированы функции Дисциплинарного комитета, как органа, рассматривающего жалобы (иные обращения).