



УТВЕРЖДЕНО
Решением Общего собрания
членов Ассоциации «Сахалинстрой»

Протокол № 1 от «05» апреля 2017 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 1

г. Южно-Сахалинск

2017 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: 05.04.2017</i>
	<i>Код: П-12-17 ред 1</i>

СОДЕРЖАНИЕ

1. НАЗНАЧЕНИЕ, ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	3
2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	3
3. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ	4
4. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ	5
5. ПРАВА ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ИХ ЖАЛОБ ИЛИ ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ	6
6. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ	7
7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ОРГАНОВ И ОРГАНИЗАЦИЙ НА ДЕЙСТВИЯ ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ	9
8. УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОМ	10
9. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	10

<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: 05.04.2017</i>
<i>Код: П-12-17 ред 1</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 Ассоциации.

Дисциплинарное 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 Ассоциации, правил саморегулирования, положений Устава и других внутренних нормативных документов Ассоциации.

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

Жалоба на действия (бездействия) члена Ассоциации – письменное обращение юридических или физических лиц на действия (бездействия) члена Ассоциации о нарушении обязательных требований. Жалоба может содержать требование о привлечении члена Ассоциации к дисциплинарной ответственности.

<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: 05.04.2017</i>
<i>Код: П-12-17 ред 1</i>	

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

Контрольный комитет - специализированный орган Ассоциации, осуществляющий контроль над соблюдением членами саморегулируемой организации требований стандартов и правил саморегулируемой организации.

Контрольная комиссия – группа уполномоченных исполнительным органом Ассоциации лиц, непосредственно участвующих в проведении проверок.

Иное обращение - обращение, в том числе предложение, запрос, не содержащее сведений о действии (бездействии) члена Ассоциации и нарушении обязательных требований, но имеющее отношение 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 ненадлежащем исполнении членом Ассоциации обязательств по договору строительного подряда заключенного по результатам конкурсных процедур.

Отдел контроля – структурное подразделение Администрации, сотрудники которого входят в состав Контрольных комиссий.

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 Ассоциации.

Саморегулируемая организация (СРО) – саморегулируемая организация в области строительства, реконструкции, капитального ремонта объектов капитального строительства - некоммерческая организация, созданная в

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействия) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 05.04.2017</i>
<i>Код: П-12-17 ред 1</i>	

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;
- Федеральный закон «О саморегулируемых организациях» от 01.12.2007 г. №315-ФЗ;
- Устав Ассоциации;
- «Правила саморегулирования. Общие положения» (ПР-06-09)

4. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ

4.1. Все обращения поступают в Администрацию, на имя Генерального директора, регистрируются в установленном порядке и подлежат рассмотрению по существу. Организацию работы с поступающими обращениями в Ассоциацию осуществляет Администрация Ассоциации.

4.2. Среди обращений принято выделять следующие виды:

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

4.3. Администрация не вправе отказать в приеме указанных обращений на действия членов Ассоциации.

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;

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействия) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 05.04.2017</i>
<i>Код: П-12-17 ред 1</i>	

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;

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 ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ 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 лично или через своего представителя участвует на заседании соответствующего органа Ассоциации в случае рассмотрения жалобы на действия (бездействия) члена Ассоциации на заседании такого органа.

<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: 05.04.2017</i>
<i>Код: П-12-17 ред 1</i>	

5.3. В случае неявки лиц участвующих в деле, жалоба на действия (бездействия) 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, при условии её соответствия установленным в п. 4.5. требованиям настоящего Положения.

6.2. Если жалоба или иное обращение касается организации, не являющейся членом Ассоциации, то заявителю Ассоциацией должен быть разъяснен возможный порядок обжалования действий этой организации в судах, органах государственной власти и других организациях в соответствии с их компетенцией.

6.3. Если в жалобе или ином обращении указывается на нарушение членом Ассоциации требований, не связанное с осуществлением им строительной деятельности, то заявителю Ассоциацией должен быть разъяснен возможный порядок обжалования действий этой организации в судах, органах государственной власти и других организациях в соответствии с их компетенцией.

6.4. Обращение, не содержащее сведений о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, но имеющее отношение к деятельности Ассоциации, рассматривается подразделением или отделом Администрации в соответствии с резолюцией Генерального директора Ассоциации. В случае необходимости вопрос о рассмотрении обращения может выноситься на заседание Правления Ассоциации.

6.5. 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.

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействия) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 05.04.2017</i>
<i>Код: П-12-17 ред 1</i>	

7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ОРГАНОВ И ОРГАНИЗАЦИЙ НА ДЕЙСТВИЯ ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ

7.1. При поступлении жалобы на действия (бездействия) члена Ассоциации, или обращения, содержащего сведения о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, Ассоциацией проводится внеплановая проверка в отношении члена Ассоциации, указанного в такой жалобе или обращении, о чем в адрес заявителя направляется сообщение за исключением случаев, если обстоятельства и факты, указанные в жалобе на действия (бездействия) члена Ассоциации, или обращении содержащем сведения о нарушении членом Ассоциации требований, были предметом проведенной плановой или внеплановой проверки.

В случае отсутствия необходимости дополнительного рассмотрения жалобы на действия (бездействия) члена Ассоциации, или обращения, содержащего сведения о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, в адрес заявителя направляется мотивированный ответ с приложением ранее принятого решения в соответствии с п. 6.5. настоящего Положения.

7.2. Жалоба на действия (бездействия) члена Ассоциации, или обращение содержащее сведения о нарушении, при поступлении в Ассоциацию в этот же день передается в специализированный орган саморегулируемой организации, осуществляющий контроль за деятельностью членов Ассоциации.

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 Правилами контроля в области саморегулирования.

7.4. В ходе проведения внеплановой проверки Ассоциация 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.

Ассоциация вправе в ходе проведения проверки запрашивать документы и информацию у третьих лиц, получать информацию из информационных систем.

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

7.6. При выявлении нарушений в действиях члена Ассоциации, являющихся дисциплинарным нарушением, протокол специализированного органа саморегулируемой организации, осуществляющего контроль за деятельностью членов Ассоциации с заключением по результатам внеплановой

<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: 05.04.2017</i>
<i>Код: П-12-17 ред 1</i>	

проверки, жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении и материалы проверки представляются на дальнейшее рассмотрение в Дисциплинарный комитет.

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

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.

7.8. Решение принятые в соответствии с Положением о системе мер дисциплинарного воздействия и порядке рассмотрения дел по результатам рассмотрения жалобы или обращения на действия (бездействия) члена Ассоциации направляется в адрес заявителя в порядке установленном пунктом 6.5. настоящего Положения.

7.9. В случае отсутствия выявленных нарушений по результатам контрольных мероприятий 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 саморегулируемую организацию жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.

7.10. 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 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.

<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: 05.04.2017</i>
<i>Код: П-12-17 ред 1</i>	

8. УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОМ

8.1. Настоящий документ вступает в силу в соответствии с требованиями законодательства РФ, но не ранее 01.07.2017г.

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

№ редак- ции	Дата утвержде- ния редак- ции	Содержание изменений
1	05.04.2017	Первоначальная редакция.