УТВЕРЖДЕНО
решением Общего собрания членов
Саморегулируемой организации
«Союз строителей Югры»
от 12.10.2016 протокол № 14,
приложение № 11

# Положение
# «О процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Саморегулируемой организации «Союз строителей Югры» и иных обращений, поступивших в Саморегулируемую организацию «Союз строителей Югры»

**г. Ханты-Мансийск**
**2016 год**

## 1. Общие положения

1.1. Положение «О процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Саморегулируемой организации «Союз строителей Югры» и иных обращений, поступивших в Саморегулируемую организацию «Союз строителей Югры» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации, действующим законодательством Российской Федерации и Уставом Саморегулируемой организации «Союз строителей Югры».

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

1.3. Настоящее Положение не должно противоречить законам и иным нормативным актам Российской Федерации, а также Уставу Саморегулируемой организации «Союз строителей Югры». В случае, если законами и иными нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом Саморегулируемой организации «Союз строителей Югры» установлены иные правила, чем предусмотрены настоящим Положением, то применяются правила, установленные законами и иными нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом Саморегулируемой организации «Союз строителей Югры».

## 2. Определение используемых понятий

В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

2.1. Жалоба - письменное обращение физического или юридического лица в Союза о допущенных нарушениях членом Союза, относящихся к предмету контроля саморегулируемой организации, содержащее доводы заявителя относительно того, как действие (бездействие) члена Союза нарушают или могут нарушить права заявителя.

2.2. Обращение - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти и органов местного самоуправления в Союз о допущенных нарушениях членом Союза, относящихся к предмету контроля саморегулируемой организации, 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».

2.3. Заявитель - физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу или обращение.

## 3. Требования к жалобе (обращению)

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

3.1.1. наименование саморегулируемой организации;

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, контактный телефон 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, относящихся к предмету контроля саморегулируемой организации, допущенных членом Союза;

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 (при их наличии).

3.3. Жалоба (обращение) могут быть поданы заявителем непосредственно в Союз по месту ее 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.

Обращение органов государственной власти и органов местного самоуправления в Союз может быть подано путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты Союза.

Жалоба (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 Союз с жалобой (обращением) и не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 3.1.2 настоящего Положения.

## 4. Порядок и срок рассмотрения жалобы (обращения)

4.1. В течение пяти рабочих дней с момента поступления жалобы (обращения) в Союз осуществляется проверка жалобы (обращения) на предмет соответствия требованиям главы 3 настоящего Положения.

4.2. В случае несоответствии жалобы (обращения) требованиям главы 3 настоящего Положения, Союз направляет заявителю ответ с указанием оснований несоответствия посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя. При устранении оснований несоответствия жалобы (обращения) требованиям к содержанию жалобы (обращения), указанным в главе 3 настоящего Положении, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой (обращением) в Союз.

4.3. В случае соответствия жалобы (обращения) требованиям главы 3 настоящего Положения, в течение пяти рабочих дней с момента поступления жалобы (обращения) в Союз, на основании приказа Генерального директора назначается внеплановая проверка в отношении члена Союза, указанного в жалобе (обращении), и в тот же день передается в Отдел контроля, осуществляющий контроль за деятельностью членов Союза.

4.4. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Отделом контроля в порядке, установленном внутренними документами Союза.

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. В ходе проведения внеплановой проверки Союз вправе 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 документов, информации и пояснений у заявителя осуществляется путем направления соответствующего запроса заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.

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

4.7. Продолжительность внеплановой проверки не должна превышать тридцати календарных дней с даты поступления жалобы (обращения) в Союз и обеспечивать соблюдение сроков, установленных п. 4.9., 4.10. настоящего Положения.

4.8. По результатам проведенной внеплановой проверки составляется акт проверки и направляется члену Союза в порядке, установленном внутренними документами Союза.

4.9. Если внеплановая проверка 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) посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя 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, Союз направляет соответствующий ответ заявителю о результатах рассмотрения жалобы (обращения) с указанием выводов акта проверки, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя в срок, не превышающий тридцать календарных дней с момента поступления жалобы (обращения) в Союз.

4.11. Отдел контроля в порядке, установленном внутренними документами Союза, передает в Дисциплинарную комиссию жалобу (обращение), акт проверки и материалы проверки для принятия решения по результатам рассмотрения жалобы (обращения). Дисциплинарная комиссия осуществляет рассмотрение жалобы (обращения), акта проверки и материалов проверки в порядке, установленном внутренними документами Союза. На заседание соответствующего органа должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу (обращение) и член Союза, на действия которого они направлены.

Решение Дисциплинарной комиссии в течение двух рабочих дней с момента его принятия направляется заявителю, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.

4.12. В случае, если основанием для проведения внеплановой проверки явилось обращение органов государственного строительного контроля и надзора, содержащее информацию о наличии предписаний, вынесенных в отношении члена Союза, Отдел контроля в рамках внеплановой проверки осуществляет контроль за выполнением членом Союза предписания и устранением выявленных нарушений в сроки, установленные предписанием. Ответ органу государственного строительного контроля и надзора направляется сразу при принятии решения о назначении внеплановой проверки в соответствии с пунктом 4.3. настоящего Положения.

При неисполнении двух или более раз в течение одного года предписаний органов государственного строительного контроля и надзора обращение, акт проверки и материалы проверки передаются Отделом контроля в Дисциплинарную комиссию для рассмотрения в соответствии с пунктом 4.11. настоящего Положения.

4.13. В случае обнаружения факта нарушения членом Союза требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта объекта капитального строительства, Союз обязан уведомить об этом федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, или орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, в соответствии с их полномочиями.

4.14. Жалобы (обращения), ответы и решения по жалобам (обращениям), а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в соответствии с правилами ведения делопроизводства, установленными в Союзе.

## 5. Заключительные положения

5.1. Настоящее Положение вступает в силу с 01 июля 2017 года.

5.2. Изменения, внесенные в настоящее Положение, решение о признании утратившим силу настоящего Положения, вступают в силу со дня внесения сведений о них в государственный реестр саморегулируемых организаций, но не ранее 01 июля 2017 года.

5.3. В срок не позднее чем через три рабочих дня со дня принятия настоящее Положение, изменения, внесенные в настоящее Положение, подлежат размещению на сайте Союза в сети «Интернет» и направлению на бумажном носителе или в форме электронного документа (пакета электронных документов), подписанных Союзом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, в орган надзора за саморегулируемыми организациями.