



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

В редакции, утвержденной решением  
Общего собрания членов  
протокол № 21 от 05.03.2020  
приложение № 9

**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**  
**2020 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 регулирует правоотношения, связанные с рассмотрением жалоб на действия (бездействие) членов Союза и иных обращений, поступивших в Союз от физических лиц, юридических лиц, органов государственной власти, органов местного самоуправления (далее по тексту также – лицо, направившее жалобу (обращение), заявитель).

1.4. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

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

- 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.

Не являются обращениями сообщения и уведомления органов государственного контроля (надзора), органов муниципального контроля направляемые в рамках Федерального закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

1.5. 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. Требования к жалобе (обращению)

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

2.1.1. наименование саморегулируемой организации;

2.1.2. 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;

2.1.3. 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.

2.1.4. 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;

2.1.5. описание нарушений, относящихся к предмету контроля саморегулируемой организации, допущенных членом Союза;

2.1.6. доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Союза нарушают или могут нарушить права заявителя (данное требование распространяется только в отношении жалоб);

2.1.7. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

2.2. К жалобе (обращению) заявителем прилагаются документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений (при их наличии).

2.3. 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.

2.4. 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.

### **3. Порядок и срок рассмотрения жалобы (обращения)**

3.1. В течение пяти рабочих дней с момента поступления жалобы (обращения) в Союз осуществляется проверка жалобы (обращения) на предмет соответствия требованиям раздела 2 настоящего Положения.

3.2. В случае несоответствия жалобы (обращения) требованиям раздела 2 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 разделе 2 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой (обращением) в Союз.

3.3. В случае соответствия жалобы (обращения) требованиям раздела 2 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 специализированный орган Союза, осуществляющий контроль за деятельностью членов Союза (далее – Отдел контроля).

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

3.5. 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.

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

3.7. Продолжительность внеплановой проверки не должна превышать тридцати календарных дней с даты поступления жалобы (обращения) в Союз, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

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

3.9. 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.

3.10. 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.

3.11. 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.

3.12. Основаниями для прекращения Дисциплинарной комиссией производства по жалобе (обращению) являются:

- устранение членом Союза, в отношении которого рассматривается жалоба (обращение), выявленных нарушений обязательных требований;
- смерть индивидуального предпринимателя – члена Союза;
- ликвидация юридического лица – члена Союза;
- прекращение членства в Союзе;
- жалоба (обращение) отозвана лицом, направившим жалобу (обращение).

3.13. В случае обнаружения Союзом факта нарушения членом Союза требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объекта капитального строительства Союз обязан уведомить 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 настоящего Кодекса, 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.

3.14. 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.

#### **4. Заключительные положения**

4.1. Настоящее Положение вступает в силу со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций.

4.2. Изменения, внесенные в настоящее Положение, решение о признании утратившим силу настоящее Положение, вступают в силу со дня внесения сведений о них в государственный реестр саморегулируемых организаций.

4.3. 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.

Пронумеровано и пронумеровано

Всего 6 (шесть) листа (ов)

Председательствующий

на Общем собрании членов

СРО «Союз строителей Югры»

Секретарь заседания

О.Г. Алчинов

Б.Н. Гаврилович

