

УТВЕРЖДЕНО
решением Общего собрания членов
АСРО «РОС «СОЮЗ»
протокол № 40 от 28.11.2024 года

**АССОЦИАЦИЯ
САМОРЕГУЛИРУЕМАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«РЕГИОНАЛЬНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ СТРОИТЕЛЕЙ «СОЮЗ»**



**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ
(БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ,
ПОСТУПИВШИХ В АССОЦИАЦИЮ**

ПА-25-2024-04

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЕ	3
2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В ПОЛОЖЕНИИ	3
3. ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБЕ, ОБРАЩЕНИЮ, СОДЕРЖАЩЕМУ СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ, ИНОМУ ОБРАЩЕНИЮ	4
4. ПОРЯДОК И СРОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ И ОБРАЩЕНИЯ, СОДЕРЖАЩЕГО СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ	5
5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ ОБ ОБЖАЛОВАНИИ АКТА ПРОВЕРКИ	7
6. РАССМОТРЕНИЕ ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПАЮЩИХ В АССОЦИАЦИЮ	8
7. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ.....	8
8. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ.....	9
9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	10

1. Область применения и общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалоб и обращений, поступивших в Ассоциацию Саморегулируемую организацию «Региональное объединение строителей «СОЮЗ» (далее Ассоциация), порядок, сроки и процедуру рассмотрения жалоб и обращений, порядок принятия решений по жалобам и обращениям, а также порядок обжалования решений по жалобам и обращениям.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями

- Градостроительного кодекса Российской Федерации,
- Федерального закона от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»,
- Федерального закона от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях»,
- Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 04.08.2023) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- Устава и внутренних документов Ассоциации.

1.2. Основной задачей всех органов Ассоциации и сотрудников администрации Ассоциации, уполномоченных принимать участие в работе с жалобами (обращениями), является максимальное удовлетворение обоснованных потребностей (запросов) заявителя при рассмотрении его жалобы или обращения.

1.3. Эффективные решения всех вопросов по жалобам (обращениям) являются важным средством защиты от рисков членов Ассоциации, заказчиков, потребителей по результатам деятельности членов Ассоциации. Обращения заявителей являются своеобразными инструментами оценки соответствия членов Ассоциации и их работ требованиям градостроительного законодательства, техническим регламентам, условиям членства. Организованное надлежащим образом доброжелательное и всестороннее рассмотрение жалоб (обращений) влияет на положительную репутацию Ассоциации и ее членов.

1.4. Анализ и решения по жалобам никогда не должны приводить к дискриминационным действиям и решениям. Они должны способствовать конкретизации требований и способов действий исполнителей в соответствии с положениями внутренних нормативных документов Ассоциации и способствовать скорейшему и более полному удовлетворению законных ожиданий заявителя со стороны члена Ассоциации, работников Администрации Ассоциации или иных заинтересованных лиц, привлекаемых при рассмотрении конкретного вопроса и осуществляющих непосредственные функции в соответствии со своей компетенцией.

1.5. **Основной целью при работе с жалобой** (обращением), поступившим в Ассоциацию, является возможное восстановление законных прав и интересов заявителя путём принятия необходимых действий членом Ассоциации, возможно допустившим нарушение обязательных требований, в том числе путём исправления членом Ассоциации выявленных недостатков (при их наличии) в установленный срок.

2. Определение понятий, используемых в Положении

2.1. В настоящем Положении используются иные термины, определения или сокращения, установленные в Стандарте Ассоциации «Термины, определения и их сокращения, применяемые во внутренних документах Ассоциации Саморегулируемой организации «Региональное объединение строителей «СОЮЗ»».

3. Требования к жалобе, обращению, содержащему сведения о нарушении, иному обращению

3.1. В жалобе и обращении, содержащем сведения о нарушении, должны быть указаны следующие сведения:

3.1.1. наименование Ассоциации;

3.1.2. 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) или фамилия и инициалы должностного или уполномоченного им лица, подписавшего жалобу (соответствующее обращение).

3.1.3. почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией ответа по жалобе или обращению, содержащему сведения о нарушении, путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

3.1.4. сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении: 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 обязательных требований, допущенных членом Ассоциации, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора;

3.1.6. в отношении жалоб - доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя;

3.1.7. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

Полномочия представителя заявителя удостоверяются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. К жалобе (обращению), подписанному представителем заявителя, должна быть приложена действующая доверенность с перечнем соответствующих полномочий, выданная заявителем:

- выданная юридическим лицом – оформленная на бланке организации, подписанная руководителем и заверенная печатью организации, выдавшей такую доверенность;

- выданная физическим лицом – оформленная (и удостоверенная) нотариально.

3.2. Иное обращение должно содержать сведения, указанные в пунктах 3.1.1 – 3.1.3,

3.1.7 настоящего Положения, а также изложение сути предложения, заявления, запроса. При этом в ином обращении может отсутствовать ИНН и (или) ОГРНИП индивидуального предпринимателя – заявителя, ИНН и (или) ОГРН юридического лица – заявителя.

3.3. К жалобе и обращению, содержащему сведения о нарушении, заявителем прилагаются документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений обязательных требований, подтверждающие неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, по договорам подряда на осуществление сноса, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора (при их наличии).

3.4. Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение могут быть поданы заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения, направлены заявителем в Ассоциацию посредством почтового отправления, курьером, либо, в случае использования Ассоциацией программного обеспечения, позволяющего в соответствии с законодательством Российской Федерации принимать, передавать электронные документы и устанавливать достоверность усиленных квалифицированных электронных подписей, переданы в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью. Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение, направленные иными способами считаются не соответствующими требованиям к жалобе, обращению, содержащему сведения о нарушении, иному обращению и не подлежат рассмотрению Ассоциацией.

3.5. Не подлежат рассмотрению жалобы и обращения, не содержащие сведения, указанные в пункте 3.1. Положения.

3.6. В порядке жалобы рассматриваются письма и информация органов строительного надзора о нарушениях, допущенных членами Ассоциации.

3.7. Ассоциация **вправе отказать в приеме жалобы (обращения) к рассмотрению** после проведения их первичной оценки в следующих случаях:

- отсутствия в жалобе (обращении) фактов и(или) сведений в отношении члена Ассоциации, а также сведений, входящих в компетенцию (сферу деятельности) Ассоциации;
- текст письменной жалобы (обращения) не поддается прочтению и (или) не позволяет определить суть и смысловую нагрузку.

3.8. В случае отзыва заявителем (самостоятельно или через представителя) жалобы или иного обращения, ее рассмотрение прекращается в день поступления соответствующего заявления, за исключением жалоб на действия (бездействия) членов Ассоциации, или обращений, содержащих сведения о нарушениях членом Ассоциации требований технических регламентов, условий контрактов, которые влияют (могут повлиять) на снижение показателей безопасности, надёжности или долговечности объектов капитального строительства. После отзыва заявителем жалобы или иного обращения дополнительная информация ему не направляется.

3.9. В ходе рассмотрения жалобы (обращения) ответственными работниками Ассоциации запрашиваются документы и информация **об обстоятельствах, указанных в содержании жалобы, у всех** возможных третьих лиц, в том числе органах государственной власти, региональной исполнительной власти и местного самоуправления, производится мониторинг информации, находящейся в открытом доступе официальных информационных источников, результаты которых используются при рассмотрении таких обращений и жалоб по существу.

4. Порядок и срок рассмотрения жалобы и обращения, содержащего сведения о нарушении

4.1. Жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, при поступлении в

Ассоциацию передается Президенту Ассоциации.

4.2. Президент Ассоциации назначает работника, ответственного за проверку жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, на предмет соответствия требованиям главы 3 настоящего Положения.

4.2.1. При несоответствии жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения, заявителю направляется ответ с указанием оснований несоответствия 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. При устранении оснований несоответствия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям к содержанию, указанным в статье 3 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой или обращением, содержащим сведения о нарушении, в Ассоциацию.

4.2.2. В случае соответствия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения, жалоба или обращение передается на рассмотрение Совета Ассоциации.

4.3. Совет Ассоциации по результатам рассмотрения жалобы или обращения принимает одно из следующих решений:

4.3.1. о проведении внеплановой проверки в отношении члена Ассоциации;

4.3.2. о передаче в Дисциплинарную комиссию для принятия решения о применении в отношении члена Ассоциации меры дисциплинарного воздействия;

4.3.3. о применении меры дисциплинарного воздействия в отношении члена Ассоциации;

4.3.4. о направлении разъяснения лицу, от которого поступила жалоба или обращение, об отсутствии в действиях (бездействии) члена Ассоциации нарушения.

4.4. В случае принятия решения о проведении внеплановой проверки в отношении члена Ассоциации, данная проверка осуществляется Контрольной комиссией, в порядке и сроки, установленные внутренними документами Ассоциации.

4.5. 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 (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 информации у члена Ассоциации осуществляется в порядке, установленном внутренними документами Ассоциации. Запрос документов, информации и пояснений у заявителя осуществляется путем направления соответствующего запроса заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении.

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

4.7. По результатам проведенной Ассоциацией внеплановой проверки на основании поступившей жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, составляется акт проверки и направляется члену Ассоциации в порядке, установленном внутренними документами Ассоциации.

4.8. Результаты внеплановой проверки члена Ассоциации рассматриваются на

заседании Совета Ассоциации, который принимает одно из решений, указанных в пунктах 4.3.2 – 4.3.4 настоящего Положения.

4.9. Решение по жалобе или обращению и (или) ответ на обращение направляется лицу, направившему жалобу или обращение направляется ответ посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в (обращении) либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении) **в срок не превышающий 30 (тридцать) календарных дней с даты поступления в Ассоциацию жалобы (обращения).**

4.10 Ассоциация в течение 2 (двух) рабочих дней со дня принятия органом по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия решения о применении мер дисциплинарного воздействия в отношении члена Ассоциации направляет в форме документов на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных электронной подписью, копии такого решения члену Ассоциации, а также лицу, направившему жалобу, по которой принято такое решение.

4.11. При рассмотрении жалобы или обращения на действия члена Ассоциации на заседание соответствующего органа Ассоциации должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу, и член Ассоциации, на действия которого была направлена такая жалоба или обращение.

4.12. Уведомление о дате, времени и месте заседания Совета Ассоциации, на котором будет рассмотрена жалоба (обращение) направляется лицам по электронной почте и (или) посредством используемых мессенджеров, зарегистрированных в информационно-коммуникационной сети «Интернет» и у операторов сотовой связи, разрешенных на территории Российской Федерации, а в случае их отсутствия - почтой России.

4.13. При рассмотрении жалоб на действия членов Ассоциации и дел о применении мер дисциплинарного воздействия **могут использоваться информационные и коммуникационные технологии**, позволяющие обеспечить возможность дистанционного участия в рассмотрении таких жалоб и дел о применении мер дисциплинарного воздействия.

Участники, которые приглашены на заседание Совета для рассмотрения жалобы (обращения) могут принимать участие в заседании Совета в очном или очно-заочном формате, при условии предварительного уведомления Президента Ассоциации о невозможности очного участия на заседании Совета.

5. Порядок рассмотрения заявления об обжаловании акта проверки

5.1. В случае несогласия с актом проверки, проведенной в рамках рассмотрения жалобы или обращения, а также в случае, если акт проверки установил отсутствие части нарушений, указанных заявителем в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении, заявителем может быть подано заявление об обжаловании акта проверки (полностью или в части) в Совет Ассоциации в течение пятнадцати календарных дней с даты получения указанного акта заявителем.

5.2. Заявление об обжаловании акта проверки должно содержать информацию, указанную в пунктах 3.1.1 – 3.1.4, 3.1.7 настоящего Положения, а также реквизиты акта проверки (дата и номер) и доводы заявителя о несогласии с актом проверки (полностью или в части). В обоснование доводов, указанных в заявлении об обжаловании акта проверки, прилагаются документы или копии документов (при их наличии у заявителя).

5.3. Заявление об обжаловании акта проверки подается в порядке, установленном пунктом 3.4 настоящего Положения.

5.4. При рассмотрении заявления об обжаловании акта проверки, Ассоциация приглашает заявителя и члена Ассоциации, в отношении которого вынесен акт проверки, на заседание Совета Ассоциации. Уведомление о проведении заседания Совета Ассоциации

направляется за пять календарных дней до даты заседания заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении об обжаловании, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении об обжаловании, либо телефонограммой по номеру телефона, указанному в заявлении об обжаловании, члену Ассоциации направляется почтовым отправлением или по электронной почте по адресам, указанным в реестре членов Ассоциации. Неявка на заседание Совета Ассоциации заявителя и (или) члена Ассоциации, своевременно и надлежащим образом уведомленных о времени и месте заседания, не является препятствием для рассмотрения заявления об обжаловании акта проверки.

5.5. Совет Ассоциации рассматривает заявление об обжаловании акта проверки в течение тридцати дней с даты его поступления в Ассоциацию и принимает одно из следующих решений:

5.5.1. об отмене акта проверки (полностью или в части) и направлении жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в Контрольную комиссию для повторного рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении;

5.5.2. об отказе в удовлетворении заявления об обжаловании акта проверки (полностью или в части).

5.6. Решение Совета Ассоциации, указанное в пункте 5.5 настоящего Положения, Ассоциация в течение **3 (трех) рабочих дней** с даты его принятия направляет члену Ассоциации почтовым отправлением по адресу, указанному в реестре членов Ассоциации и заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении об обжаловании акта проверки, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении об обжаловании акта проверки.

6. Рассмотрение иных обращений, поступающих в Ассоциацию

6.1. Иные обращения, поступающие в Ассоциацию, передаются Президенту Ассоциации, который в день их поступления в Ассоциацию определяет орган (работника) Ассоциации, к компетенции которых относится вопрос, описанный в ином обращении и который будет его рассматривать.

6.2. Иные обращения, поступившие в Ассоциацию от органов государственной власти и органов местного самоуправления, рассматриваются в течение **15 (пятнадцати) календарных дней** с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. Иные обращения, поступившие от лиц, не указанных в пункте 6.2 настоящего Положения, рассматриваются в течение **30 (тридцати) календарных дней** с даты их поступления в Ассоциацию.

6.4. В исключительных случаях срок, указанный в пункте 6.3 настоящего Положения может быть продлен, но не более чем на тридцать календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения иного обращения.

6.5. Уведомления о результатах рассмотрения иных обращений, поступивших в Ассоциацию, направляется в сроки, указанные в пунктах 6.2-6.4 настоящего Положения заявителю, по указанному им адресу.

7. Особенности работы с жалобами и иными обращениями

7.1. Если в указанной жалобе, обращении содержатся сведения о возможно подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его возможно подготавливающем, совершающем или совершившем то или иное противоправное деяние, такая жалоба (обращение) подлежит направлению в государственный, правоохранительный орган в соответствии с его компетенцией в порядке, установленном настоящим Положением.

7.2. В случае, если жалоба (обращение), содержат просьбу о разъяснении того или иного судебного акта, или по указанному вопросу уже имеется информация о рассмотрении вопроса в судебном порядке, или жалоба (обращение) содержат явные признаки наличия возможного судебного спора по существу тематики обращения, указанная жалоба (обращение) в течение **7 (семи) рабочих дней** со дня регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка необходимых процессуальных действий.

7.3. Ассоциация, при получении письменной жалобы или иного обращения, где содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу конкретного лица, а также членов его семьи, вправе оставить такую жалобу, обращение без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом. В таком случае Администрация Ассоциации оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы за защитой своих прав на защиту деловой репутации Ассоциации, работников администрации Ассоциации и членов Ассоциации.

7.4. В случае поступления в Ассоциацию письменной жалобы или иного обращения, содержащей вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Ассоциации, государственных или муниципальных заказчиков, Фонда капитального ремонта МКД Хабаровского края, государственных органов или органов местного самоуправления, Арбитражного суда Хабаровского края, НОСТРОЙ, Министерства строительства и ЖКХ Российской Федерации, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю в течение **7 (семи) рабочих дней** со дня регистрации такой жалобы, обращения сообщается электронный адрес официального сайта (страницы сайта) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в такой жалобе, обращении с включением содержания всей данной информации в направляемый ответ.

7.5. В случае, если ответ по существу поставленного в жалобе или ином обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих информацию, содержащую личные персональные данные, государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8. Личный прием заявителей

8.1. Личный прием граждан в Ассоциации проводится Президентом Ассоциации.

Информация о возможности личного приема Президентом Ассоциации доводится до сведения руководителей членов Ассоциации и граждан Хабаровского края путём размещения этой информации на официальном сайте Ассоциации. Личный прием осуществляется по предварительной записи через офис-менеджера Ассоциации по телефонам, указанным на официальном сайте Ассоциации.

8.3. При личном приеме заявитель (гражданин) предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а секретарь (офис-менеджер) делает запись в Журнале личного приёма со всеми контактными данными посетителя и его паспортными данными.

8.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица Ассоциации, заявителю дается письменное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.7. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

9. Заключительные положения

10.1. Настоящее Положение вступает в силу со дня внесения соответствующих сведений в государственный реестр саморегулируемых организаций.

10.2. Со дня вступления в силу настоящего Положения утрачивает силу Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов и иных обращений, поступивших в Ассоциацию, утвержденное решением Общего собрания членов АСРО «РОС «СОЮЗ» 11.11.2021 года (ПА-25-2021-03).