

**Ассоциация строительных компаний  
Саморегулируемая организация  
«Высотный Строительный Комплекс»**

**ПОЛОЖЕНИЕ  
о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов  
Ассоциации и иных обращений, поступивших в Ассоциацию**

**г. Санкт-Петербург  
2017 г.**

## **Сведения о положении**

**РАЗРАБОТАН**

Комитетом по стандартам и правилам

**ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ**

Решением Общего собрания

«30» марта 2017 г., Протокол №13

*Информация об изменениях к настоящему положению направляется всем членам Ассоциации в письменном и электронном виде.*

*Уведомления о пересмотре или отмене настоящего положения публикуется на сайте.*

Утверждено  
Решением Общего собрания  
Ассоциации строительных компаний  
Саморегулируемой организации  
«Высотный Строительный Комплекс»

Протокол №13  
от «30» марта 2017 года

## ПОЛОЖЕНИЕ

### **О процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации и иных обращений, поступивших в Ассоциацию**

#### **1. Область применения**

Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалоб и обращений, поступивших в Ассоциацию, порядок, сроки и процедуру рассмотрения жалоб и обращений, порядок принятия решений по жалобам и обращениям, а также порядок обжалования решений по жалобам и обращениям.

#### **2. Нормативные ссылки**

В настоящем Положении применяются ссылки на следующие нормативные документы:

- Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- Федеральный закон от 01.12. 2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях»;
- Градостроительный кодекс Российской Федерации;
- Стандарты на процессы выполнения работ, утвержденные Национальным объединением саморегулируемых организаций, основанным на членстве лиц, осуществляющих строительство;
- Требования к членам Ассоциации;
- Устав Ассоциации;

#### **3. Термины и определения**

**Конкурентные способы заключения договоров** – способы определения поставщиков, подрядчиков, исполнителей (конкурс, аукцион, запрос котировок, запрос предложений) в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд, законодательством Российской Федерации о закупках товаров, работ, услуг отдельными видами

юридических лиц, а также иные случаи заключения договоров по результатам торгов (конкурсов, аукционов), если в соответствии с законодательством Российской Федерации проведение торгов (конкурсов, аукционов) для заключения соответствующих договоров является обязательным.

**Договор строительного подряда** – договор о строительстве, реконструкции, капитальном ремонте объектов капитального строительства, заключенный членом Ассоциации с застройщиком, техническим заказчиком, лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения, региональным оператором.

**Жалоба** – письменное обращение физического или юридического лица в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации договорных обязательств, содержащее доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя.

**Обращение, содержащее сведения о нарушении** – письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти или органов местного самоуправления в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации договорных обязательств, 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 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».

**Иное обращение** – обращение, в том числе предложение, заявление, запрос, не содержащее сведений о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, и (или) о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации договорных обязательств.

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

**Обязательные требования** – требования законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, о техническом регулировании, а также требования, установленные в стандартах на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, утвержденные соответствующим Национальным объединением саморегулируемых организаций, и требования внутренних документов и стандартов, принятых саморегулируемой организацией.

#### **4. Требования к жалобе, обращению, содержащему сведения о нарушении, иному обращению**

- 4.1. В жалобе и обращении, содержащем сведения о нарушении, должны быть указаны следующие сведения:
- 4.1.1. наименование Ассоциации;
  - 4.1.2. 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);
  - 4.1.3. почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку саморегулируемой организацией ответа по жалобе или обращению, содержащему сведения о нарушении, путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.
  - 4.1.4. 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;
  - 4.1.5. 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;
  - 4.1.6. в отношении жалоб - доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя;
  - 4.1.7. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.
- 4.2. Иное обращение должно содержать сведения, указанные в п. 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.1.7 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.
- 4.3. 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, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора (при их наличии).

- 4.4. 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 саморегулируемой организацией 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 саморегулируемой организацией.
- 4.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы, обращения, содержащие сведения о нарушении, иные обращения, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Ассоциацию и (или) не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 4.1.2 настоящего Положения.

## **5. Порядок и срок рассмотрения жалобы и обращения, содержащего сведения о нарушении**

- 5.1. Жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, при поступлении в Ассоциацию в тот же день передается в Контрольный комитет Ассоциации.
- 5.2. Руководитель (заместитель руководителя) Контрольного комитета Ассоциации. в течение трех рабочих дней с даты поступления жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в Ассоциацию рассматривает жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, на предмет соответствия требованиям раздела 4 настоящего Положения. При несоответствии жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям раздела 4 настоящего Положения, руководитель (заместитель руководителя) органа Ассоциации, осуществляющего контроль за деятельностью членов Ассоциации, в обозначенный в настоящем пункте срок, направляет заявителю 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 разделе 4 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой или обращением, содержащим сведения о нарушении, в Ассоциацию.

- 5.3. В случае соответствия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям раздела 4 настоящего Положения, в течение трех рабочих дней с даты их поступления в Ассоциацию, на основании решения руководителя Контрольного комитета Ассоциации, назначается внеплановая проверка в отношении члена Ассоциации, указанного в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении. Члену Ассоциации, в отношении которого назначена внеплановая проверка, направляется уведомление о проведении внеплановой проверки в порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации за деятельностью своих членов.
- 5.4. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Контрольным комитетом Ассоциации в порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации за деятельностью своих членов.
- 5.5. 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 Положением о контроле Ассоциации за деятельностью своих членов. 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.
- 5.6. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе или обращении, содержащие сведения о нарушении.
- 5.7. Продолжительность внеплановой проверки не должна превышать двадцати пяти календарных дней с даты поступления жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в Ассоциацию.
- 5.8. 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 Положением о контроле Ассоциации за деятельностью своих членов.

- 5.9. Если внеплановая проверка члена Ассоциации установила отсутствие нарушений в отношении члена Ассоциации, 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, с приложением акта проверки 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 Ассоциацию жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.
- 5.10. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, Контрольный комитет Ассоциации направляет соответствующий ответ о результатах рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, заявителю с приложением акта проверки 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 Ассоциацию жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении. В порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации за деятельностью своих членов, Контрольный комитет Ассоциации передает в Дисциплинарный комитет Ассоциации жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, акт проверки и материалы проверки для принятия решения по результатам рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении. Дисциплинарный комитет осуществляет рассмотрение жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в порядке, установленном Положением о применении мер дисциплинарного воздействия. Решение Дисциплинарного комитета о результатах рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в течение трех рабочих дней с даты его принятия направляется заявителю, 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.
- 5.11. 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.



5.12. Жалобы и обращения, содержащие сведения о нарушении, ответы и решения по жалобам и обращениям, содержащим сведения о нарушении, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Ассоциации.

## **6. Порядок рассмотрения заявления об обжаловании акта проверки**

6.1. В случае несогласия с актом проверки, указанным в п. 5.9 настоящего Положения, а также в случае, если акт проверки установил отсутствие части нарушений, указанных заявителем в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении, в соответствии с п. 4.1.5 настоящего Положения, 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.

6.2. Заявление об обжаловании акта проверки должно содержать следующую информацию:

6.2.1. наименование Ассоциации;

6.2.2. сведения о заявителе:

– 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 заявление об обжаловании;

6.2.3. номер телефона для направления телефонограммы заявителю Ассоциацией, почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией решения по заявлению об обжаловании путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

6.2.4. сведения о члене Ассоциации, в отношении которого вынесен акт проверки:

– 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;

6.2.5. реквизиты акта проверки (дата и номер);

6.2.6. доводы заявителя о несогласии с актом проверки (полностью или в части);

6.2.7. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

- 6.3. В обоснование доводов, указанных в заявлении об обжаловании акта проверки, прилагаются документы или копии документов (при их наличии у заявителя).
- 6.4. Заявление об обжаловании акта проверки подается в порядке, установленном п. 4.4 настоящего Положения.
- 6.5. 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.
- 6.6. Совет Ассоциации рассматривает заявление об обжаловании акта проверки в течение тридцати дней с даты его поступления в Ассоциацию и принимает одно из следующих решений:
- об отмене акта проверки (полностью или в части) и направлении жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в Контрольный комитет Ассоциации, для повторного рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении;
  - об отказе в удовлетворении заявления об обжаловании акта проверки (полностью или в части).
- 6.7. Решение Совета Ассоциации, указанное в п. 6.6 настоящего Положения, в течение 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.

## **7. Рассмотрение иных обращений, поступающих в Ассоциацию**

- 7.1. Иные обращения, поступающие в Ассоциацию, передаются Директору 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.
- 7.2. Иные обращения, поступившие в Ассоциацию от органов государственной власти и органов местного самоуправления,

рассматриваются в течение пятнадцати календарных дней с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.

- 7.3. Иные обращения, поступившие от лиц, не указанных в п. 7.2 настоящего Положения, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты их поступления в Ассоциацию.
- 7.4. В исключительных случаях срок, указанный в п. 7.3 настоящего Положения может быть продлен, но не более чем на тридцать календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения иного обращения.
- 7.5. Уведомления о результатах рассмотрения иных обращений, поступивших в Ассоциацию, направляется в срок, указанный в п. 7.2, 7.3, 7.4 настоящего Положения заявителю, по указанному им адресу.

## **8. Заключительные положения**

- 8.1. 10.1. Настоящее Положение, изменения, внесенные в настоящее Положение, решение о признании утратившим силу настоящего Положения вступают в силу по истечении десяти дней со дня принятия, но не ранее 01.07.2017.
- 8.2. 10.2. В срок не позднее трех рабочих дней со дня принятия, настоящее Положение подлежит размещению на сайте Ассоциации в сети “Интернет” и направлению на бумажном носителе или в форме электронного документа (пакета электронных документов), подписанных Ассоциацией с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, в орган надзора за саморегулируемыми организациями в сфере строительства.
- 8.3. 10.3. В случае, если законами и иными нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации установлены иные правила, чем предусмотрены настоящим Положением, то в этой части применяются правила, установленные законами и иными нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации.

Директор

Хиславский З.Г.