

**Ассоциация региональное отраслевое объединение работодателей
«Саморегулируемая организация строителей Байкальского региона»
(Ассоциация РООР СРОСБР)**

**ПОЛОЖЕНИЕ
о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие)
членов Ассоциации РООР СРОСБР и иных обращений,
поступивших в Ассоциацию РООР СРОСБР
П 022 РО 02 2019**

г. Иркутск, 2019

Сведения об изменяющих документах

Решение Общего собрания членов Ассоциации РООР СРОСБР
Протокол № ОС- 22 от 09 февраля 2017 г.

Решение Общего собрания членов Ассоциации РООР СРОСБР
Протокол № ОС-30 от 25 апреля 2019 г. (действующая редакция)

Содержание

1. Область применения	2
2. Определение используемых понятий	2
3. Требования к жалобе и (или) обращению	3
4. Порядок и срок рассмотрения жалобы (обращения)	4
5. Порядок рассмотрения заявления на обжалование акта проверки.....	6
6. Заключительные положения.....	7

1. Область применения

1.1. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалобы и обращения, порядок, сроки и процедуру рассмотрения поступивших в Ассоциацию регионального отраслевого объединения работодателей «Саморегулируемая организация строителей Байкальского региона» (Ассоциацию РООР СРОСБР), далее Ассоциацию РООР СРОСБР жалоб (обращений) в отношении членов, порядок принятия решения по жалобе (обращению), а также порядок обжалования решения по жалобе (обращению).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007г. № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 03.07.2016 № 372-ФЗ «О внесении изменений в Градостроительный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации», действующим законодательством Российской Федерации и Уставом Ассоциации РООР СРОСБР.

2. Определение используемых понятий

В Положении используются следующие основные понятия:

2.1. Обязательные требования - требования законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требования технических регламентов, обязательные требования стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденные Национальным объединением строителей, стандарты саморегулируемой организации и внутренние документы саморегулируемой организации.

2.2. Конкурентные способы заключения договоров - способы определения поставщиков, подрядчиков, исполнителей (конкурс, аукцион, запрос котировок, запрос предложений), которые 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, в иных случаях предусмотренных законодательством Российской Федерации являются обязательными для заключения соответствующих договоров.

2.3. Договор строительного подряда – договор, заключенный между членом Ассоциации РООР СРОСБР и застройщиком, техническим заказчиком, лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружением, региональным оператором с использованием конкурентных способов заключения договоров, по которому член Ассоциации РООР СРОСБР обязуется в установленный договором срок построить по заданию застройщика, технического заказчика, лица, ответственного за эксплуатацию здания, сооружения, регионального оператора определенный объект либо выполнить иные строительные работы.

2.4. Неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации РООР СРОСБР договорных обязательств – не выполнение работ членом Ассоциации РООР СРОСБР по договору строительного подряда или выполнение работ членом Ассоциации РООР СРОСБР по договору строительного подряда с нарушением условий договора строительного подряда, требований закона, иных правовых актов, а равно не выполнение членом Ассоциации РООР СРОСБР функции технического заказчика по договору, заключенному с застройщиком, или выполнение членом Ассоциации РООР СРОСБР функции технического заказчика по договору, заключенному с застройщиком с нарушением условий договора, требований закона, иных правовых актов.

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

2.6. Обращение - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти и органов местного самоуправления в Ассоциацию РООР СРОСБР о нарушении членом Ассоциации РООР СРОСБР обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации РООР СРОСБР 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 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».

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

3. Требования к жалобе и (или) обращению

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

3.1.1. наименование получателя жалобы: Ассоциация РООР СРОСБР;

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 и адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией РООР СРОСБР ответа по жалобе (обращению) путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.

3.1.4. сведения о члене Ассоциации РООР СРОСБР, 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 обязательных требований, допущенных членом Ассоциации РООР СРОСБР, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации РООР СРОСБР договорных обязательств;

3.1.6. доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации РООР СРОСБР 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 обязательных требований, подтверждающие неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации РООР СРОСБР договорных обязательств (при их наличии).

3.3. Жалоба (обращение) могут быть поданы заявителем непосредственно в Ассоциацию РООР СРОСБР по месту ее нахождения, направлены заявителем в Ассоциацию РООР СРОСБР 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, допускается передача жалобы (обращения) в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью. Жалоба (обращение), направленные иными способами считаются не соответствующими требованиям к жалобе (обращению) и не подлежат рассмотрению Ассоциацией РООР СРОСБР.

3.4. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы (обращения), которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Ассоциацию РООР СРОСБР 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. Жалоба (обращение) при поступлении в Ассоциацию РООР СРОСБР в тот же день передается в контрольную комиссию Ассоциации РООР СРОСБР.

4.2. Руководитель (заместитель руководителя) контрольной комиссии Ассоциации РООР СРОСБР, в течение трех рабочих дней с момента поступления жалобы (обращения) в Ассоциацию РООР СРОСБР осуществляет проверку жалобы (обращения) на предмет соответствия требованиям главы 3 настоящего Положения. При несоответствии жалобы (обращения) требованиям главы 3 настоящего Положения, руководитель (заместитель руководителя) контрольной комиссии Ассоциации РООР СРОСБР, обозначенный в настоящем пункте срок, направляет заявителю ответ с указанием оснований несоответствия посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении). При устранении оснований несоответствия жалобы (обращения) требованиям к содержанию жалобы (обращения), указанным в настоящей главе, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой (обращением) в Ассоциацию РООР СРОСБР.

4.3. В случае соответствия жалобы (обращения) требованиям главы 3 настоящего Положения в течение трех рабочих дней с момента поступления жалобы (обращения) в Ассоциацию РООР СРОСБР на основании решения руководителя (заместителя) контрольной комиссии Ассоциации РООР СРОСБР, назначается внеплановая проверка в отношении члена Ассоциации РООР СРОСБР, указанного в жалобе (обращении). Члену Ассоциации РООР СРОСБР, в отношении которого назначена внеплановая проверка, направляется уведомление о проведении внеплановой проверки в порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации РООР СРОСБР за деятельностью своих членов.

4.4. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется контрольной комиссией Ассоциации РООР СРОСБР в порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации РООР СРОСБР за деятельностью своих членов.

4.5. В ходе проведения внеплановой проверки Ассоциация РООР СРОСБР вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена Ассоциации РООР СРОСБР, в отношении которого подана жалоба (обращение), а также у заявителя. Ассоциация РООР СРОСБР 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 РООР СРОСБР осуществляется в порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации РООР СРОСБР 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 (обращении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении).

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

4.7. Продолжительность внеплановой проверки не должна превышать двадцати календарных дней с даты поступления жалобы (обращения) в Ассоциацию РООР СРОСБР.

4.8. По результатам проведенной Ассоциацией РООР СРОСБР внеплановой проверки на основании поступившей жалобы (обращения) составляется акт проверки в двух экземплярах и направляется члену Ассоциации РООР СРОСБР в порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации РООР СРОСБР за деятельностью своих членов.

4.9. Если внеплановая проверка члена Ассоциации РООР СРОСБР установила отсутствие нарушений в отношении члена Ассоциации РООР СРОСБР, Ассоциация РООР СРОСБР направляет заявителю ответ на жалобу (обращение) об отсутствии нарушений в отношении члена Ассоциации РООР СРОСБР по фактам, изложенным в жалобе (обращении) с приложением акта проверки посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении) либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении) в срок не превышающий тридцать календарных дней с момента поступления жалобы (обращения) в Ассоциацию РООР СРОСБР.

4.10. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации РООР СРОСБР, контрольная комиссия Ассоциации РООР СРОСБР, направляет соответствующий ответ о результатах рассмотрения жалобы (обращения) заявителю с приложением акта проверки посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении) либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении) в срок не превышающий тридцать календарных дней с момента поступления жалобы (обращения) в Ассоциацию РООР СРОСБР. В порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации РООР СРОСБР за деятельностью своих членов, контрольная комиссия Ассоциации РООР СРОСБР, осуществляющая контроль за деятельностью членов Ассоциации РООР СРОСБР передает в Дисциплинарную комиссию Ассоциации РООР СРОСБР жалобу (обращение), акт проверки и материалы проверки для принятия решения по результатам рассмотрения жалобы (обращения). Дисциплинарная комиссия Ассоциации РООР СРОСБР осуществляет рассмотрение жалобы (обращения) в порядке, установленном Положением о применении мер дисциплинарного воздействия. При рассмотрении жалобы на

действия члена саморегулируемой организации на заседание Дисциплинарной комиссии Ассоциации должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу, и член саморегулируемой организации, на действия которого направлена такая жалоба.

4.11. Решение Дисциплинарной комиссии Ассоциации РООР СРОСБР о результатах рассмотрения жалобы в течение двух рабочих дней с момента его принятия направляется заявителю, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении).

4.12. Жалобы (обращения), ответы и решения по жалобам (обращениям), а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Ассоциации РООР СРОСБР.

5. Порядок рассмотрения заявления на обжалование акта проверки

5.1. В случае несогласия с актом проверки, указанным в пункте 4.9 настоящего Положения, а также случае, если акт проверки установил отсутствие части нарушений, указанных заявителем в жалобе (обращении) в соответствии с п. 3.1.5 настоящего Положения, заявителем может быть подано заявление на обжалование акта проверки (полностью или в части) в Правление Ассоциации РООР СРОСБР в течение пятнадцати календарных дней с момента получения указанного акта заявителем.

5.2. Заявление на обжалование акта проверки должно содержать следующую информацию:

1) наименование получателя : Ассоциация РООР СРОСБР;

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 на обжалование;

3) номер телефона для направления телефонограммы заявителю саморегулируемой организацией, почтовый адрес заявителя и адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией РООР СРОСБР решения по заявлению на обжалование путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

4) сведения о члене Ассоциации РООР СРОСБР, 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;

5) реквизиты акта проверки (дата и номер);

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

7) подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

5.3. В обоснование доводов, указанных в заявлении на обжалование акта проверки прилагаются документы или копии документов (при их наличии у заявителя).

5.4. Заявление на обжалование акта проверки подается в порядке, установленном п. 3.3 настоящего Положения.

5.5. При рассмотрении заявления на обжалование акта проверки, Ассоциация РООР СРОСБР приглашает заявителя и члена Ассоциации РООР СРОСБР, в отношении которого вынесен акт проверки, на заседание Правления Ассоциации РООР СРОСБР. Уведомление о проведении заседания Правления Ассоциации РООР СРОСБР направляется за пять календарных дней до даты заседания заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении на обжалование, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении на обжалование, либо телефонограммой по номеру телефона, указанному в заявлении на обжалование, члену саморегулируемой организации направляется почтовым отправлением или по электронной почте по адресам, указанным в реестре членов Ассоциации РООР СРОСБР. Неявка на заседание Правления Ассоциации РООР СРОСБР заявителя и (или) члена Ассоциации РООР СРОСБР, своевременно и надлежащим образом уведомленных о времени и месте заседания, не является препятствием для рассмотрения возражений на акт проверки.

5.6. Правление Ассоциации РООР СРОСБР рассматривает заявление об обжаловании акта проверки в течение тридцати дней с момента его поступления в Ассоциацию РООР СРОСБР и принимает одно из следующих решений:

1) об отмене акта проверки (полностью или в части) и направлении жалобы (обращения) в контрольную комиссию Ассоциации РООР СРОСБР для повторного рассмотрения жалобы (обращения);

2) об отказе в удовлетворении заявления на обжалование акта проверки (полностью или в части).

5.7. Решение Правления Ассоциации РООР СРОСБР, указанное в п. 5.6 настоящего Положения, Ассоциация РООР СРОСБР в течение трех рабочих дней с момента его принятия направляет члену Ассоциации РООР СРОСБР почтовым отправлением по адресу, указанному в реестре членов Ассоциации РООР СРОСБР и заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении на обжалование акта проверки, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении на обжалование акта проверки.

6. Заключительные положения

6.1. В срок не позднее трех рабочих дней со дня принятия, настоящее Положение подлежит размещению на сайте СРО в сети “Интернет” и направлению на бумажном носителе или в форме электронного документа (пакета электронных документов), подписанных СРО с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, в орган надзора за саморегулируемыми организациями в сфере строительства.

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

6.3. В случае, если законами и иными нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом СРО установлены иные правила, чем предусмотрены настоящим Положением, то в этой части применяются правила, установленные законами и иными нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом СРО.