



Ассоциация строителей  
«Саморегулируемая организация Санкт-Петербурга  
«Строительство. Инженерные системы»  
197342, Санкт-Петербург, ул. Сердобольская, д. 65, лит. А  
Тел./факс: +7 (812) 336-95-69  
spb@sro-is.ru  
www.sro-ism.ru

**УТВЕРЖДЕНО**

решением Общего собрания членов  
АС «СРО СПб «Строительство.  
Инженерные системы»  
от «05» апреля 2019 года  
Протокол № 01-19

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА  
ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ  
ОРГАНИЗАЦИИ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В  
САМОРЕГУЛИРУЕМУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ  
(новая редакция)**

г. Санкт-Петербург  
2019 год

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействия) членов саморегулируемой организации и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию (далее – Положение) Ассоциации строителей «Саморегулируемая организация Санкт-Петербурга «Строительство. Инженерные системы» (далее – Ассоциация) разработано в соответствии с требованиями, установленными для саморегулируемых организаций Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Федеральным законом от 29.12.2004 № 190-ФЗ «Градостроительный кодекс Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Уставом Ассоциации и внутренними документами Ассоциации.

1.2. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалоб (заявлений) и иных обращений, поступивших в Ассоциацию, порядок, сроки и процедуру рассмотрения жалоб (заявлений) и иных обращений, порядок принятия решений по жалобам (заявлениям) и иным обращениям, а также порядок обжалования решений по жалобам и заявлениям.

## **2. Основные понятия**

В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

2.1. Заявитель – физическое или юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, а также члены Ассоциации, направившие в Ассоциацию жалобу, обращение, содержащее сведения о нарушении, или иное обращение.

2.2. Обращение – направленное в Ассоциацию письменное заявление или жалоба заявителя.

2.3. Жалоба – письменное обращение заявителя в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации договорных обязательств, об устранении/ восстановлении его нарушенных прав и законных интересов при осуществлении членом Ассоциации деятельности в области строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объектов капитального строительства, содержащее доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя.

2.4. Заявление, содержащее сведения о нарушении – письменное обращение заявителя 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».

2.5. 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.

2.6. 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, сносу объектов капитального строительства, утвержденные соответствующим Национальным объединением саморегулируемых организаций, и требования Устава, внутренних документов и стандартов, принятых Ассоциацией.

### **3. Компетенция Ассоциации по рассмотрению обращений**

3.1. В компетенцию Ассоциации входит рассмотрение жалоб на действия (бездействие) своих членов и иных обращений, поступивших в Ассоциацию, в отношении нарушений, допускаемых членами Ассоциации, в том числе их должностными лицами и специалистами, в процессе осуществления деятельности в области строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объектов капитального строительства, если контроль за осуществлением такой деятельности входит в компетенцию Ассоциации.

3.2. При рассмотрении жалоб (заявлений) исследованию подлежат только факты, указанные в обращении.

3.3. Жалобы (заявления), содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации, не позднее чем в пятнадцатидневный срок со дня регистрации возвращаются заявителю.

3.4. В случае, если член Ассоциации, на действия (бездействия) которого поданы жалоба (заявление) прекратил свое членство в Ассоциации до вынесения решения по обращению, Ассоциация в письменной форме, не позднее 3 (трех) рабочих дней, сообщает заявителю о прекращении членства в Ассоциации.

### **4. Права заявителя и члена Ассоциации, в отношении которого подано жалоба (заявление) при рассмотрении обращения**

4.1. Заявитель вправе лично или через своих уполномоченных представителей подавать в Ассоциацию жалобы (заявления).

4.2. При рассмотрении жалобы заявитель вправе:

- принимать личное участие в заседании Дисциплинарного комитета, при предоставлении документа, удостоверяющего личность или через своих уполномоченных представителей при предоставлении документа (документов), удостоверяющих их полномочия и надлежащим образом заверенной копии такого документа;
- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 7 настоящего Положения, уведомления об оставлении жалобы без рассмотрения, продлении срока рассмотрения жалобы, о приостановлении срока рассмотрения жалобы;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

4.3. При рассмотрении жалобы член Ассоциации, в отношении которого подано жалоба вправе:

- принимать участие в заседании Дисциплинарного комитета при предоставлении документа (документов), удостоверяющего его полномочия и надлежащим образом заверенной копии такого документа;
- представлять документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- представить письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;
- обращаться с ходатайствами о продлении (приостановлении) срока рассмотрения жалобы;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

4.4. Неявка на заседание Дисциплинарного комитета полномочного представителя члена Ассоциации, в отношении которого подано жалоба, или лица подавшего жалобу, а также их представителей, не препятствует рассмотрению жалобы в отношении члена Ассоциации и вынесению решения по обращению.

4.5. Стороны, а также их представители, вправе знакомиться с материалами дела по рассмотрению жалобы, давать объяснения, заявлять ходатайства, представлять доказательства.

4.6. При рассмотрении заявления заявитель вправе:

- получать письменный ответ по существу поставленных в заявлении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 7 настоящего Положения, уведомления об оставлении заявления без рассмотрения, продлении срока рассмотрения заявления, о приостановлении срока рассмотрения заявления;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения заявления.

4.7. При рассмотрении заявления член Ассоциации, в отношении которого подано заявление вправе:

- представлять документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- представить письменный ответ по существу поставленных в заявлении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения заявления.

## **5. Требования к жалобе (заявлению), иному обращению**

5.1. Ассоциация рассматриваются жалобы (заявления), поступившие в письменной форме, в том числе в форме электронного документа.

5.2. Письменные жалобы (заявления), в том числе в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать:

5.2.1. наименование саморегулируемой организации, в которую они направляются;

5.2.2. сведения о заявителе, позволяющие его идентифицировать:

- для физических лиц: фамилию, 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.

5.2.3. телефон, почтовый адрес и адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией ответа и/или уведомления путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

5.2.4. сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба (заявление):

- 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;

5.2.5. изложение существа жалобы (заявления), в том числе:

- описание нарушений обязательных требований, допущенных членом Ассоциации с указанием норм и документов обязательных для исполнения членом Ассоциации, которые были нарушены, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации договорных обязательств, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденные соответствующим Национальным объединением саморегулируемых организаций;
- доводы относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя (данное требование распространяется только в отношении жалоб).

5.2.6. личную подпись заявителя – физического лица или лица, осуществляющего функции единоличного исполнительного органа заявителя – организации.

В случае подачи обращения через уполномоченного представителя к жалобе (заявлению) должен быть приложен документ, подтверждающий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочия представителя заявителя.

5.3. Иное обращение должно содержать сведения, указанные в пп. 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3, 5.2.6 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.

5.4. Заявитель представляет доказательства (документы или их копии), обосновывающие содержащиеся в жалобе (заявлении) требования. Если представленных доказательств недостаточно, Ассоциация, предлагает заявителю представить дополнительные сведения либо собирает их по собственной инициативе, когда заявитель ссылается на отсутствие условий, необходимых для сбора дополнительной информации.

Общеизвестные обстоятельства и факты, в том числе, установленные вступившим в законную силу решением суда, не подлежат доказыванию.

5.5. Жалоба (заявление) может быть подана заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения, направлена 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, допускается передача обращения в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью. Обращение, направленное иными способами считаются не соответствующими требованиям к жалобе (заявлению) и не подлежат рассмотрению Ассоциацией.

5.6. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы (заявления), которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Ассоциацию с обращением и не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 5.2.2. настоящего Положения, имеющие признаки рекламы (рассылка обращений об акциях, скидках и других подобных мероприятиях), коммерческие предложения и т.д.

5.7. В случае, если текст жалобы (заявления) не поддается прочтению, обращение может быть оставлено без рассмотрения, о чем письменно сообщается заявителю не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня принятия решения об оставлении без рассмотрения, если фамилия (наименование) заявителя и его почтовый адрес поддаются прочтению.

## **6. Порядок и срок рассмотрения жалобы (заявления)**

6.1. Жалобы (заявления), поступившее в Ассоциацию, подлежат обязательному рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6.2. Жалобы (заявления) подлежат обязательной регистрации в день поступления в Ассоциацию.

6.3. Для всех видов обращений, если их разрешение не требует продления или принятия безотлагательных мер, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.

6.4. Решение по обращению принимается в течение 30 (тридцати) календарных дней, следующих за днем поступления в Ассоциацию.

6.5. В случае, когда окончание срока приходится на выходной или праздничный день, днем окончания срока рассмотрения считается первый рабочий день, следующий за выходным (праздничным) днем.

6.6. Жалоба (заявление) поступившая в Ассоциацию предварительно рассматривается ответственным секретарем Дисциплинарного комитета. Ответственный секретарь Дисциплинарного комитета в течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления жалобы (заявления) осуществляет проверку обращения на предмет соответствия требованиям раздела 5 настоящего Положения. При несоответствии обращения требованиям раздела 5 настоящего Положения, заявителю направляется ответ с указанием оснований несоответствия посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

При устранении оснований несоответствия обращения требованиям установленным настоящим Положением, заявитель вправе повторно обратиться с обращением в Ассоциацию.

6.7. В случае соответствия жалобы (заявления) требованиям настоящего Положения Контрольным комитетом по представлению Ответственного секретаря Дисциплинарного комитета в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления обращения, назначается внеплановая проверка в отношении члена Ассоциации, указанного в обращении.

6.8. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Контрольным комитетом в порядке, установленном Правилами контроля в области саморегулирования.

6.9. В ходе проведения внеплановой проверки Ассоциация вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (заявление), 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 Правилами контроля в области саморегулирования. Запрос документов, информации и пояснений у заявителя осуществляется путем направления соответствующего запроса заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

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

6.11. Продолжительность внеплановой проверки не должна превышать 20 (двадцати) календарных дней с даты поступления обращения в Ассоциацию.

6.12. По результатам проведенной Ассоциацией внеплановой проверки на основании поступившей жалобы (заявления), составляется акт проверки и направляется члену Ассоциации в порядке, установленном Правилами контроля в области саморегулирования.

6.13. Если внеплановая проверка члена Ассоциации установила отсутствие нарушений в отношении члена Ассоциации, Ассоциация направляет заявителю ответ на жалобу (заявление) об отсутствии нарушений в отношении члена Ассоциации по фактам, изложенным в жалобе (заявлении) с приложением акта проверки посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении в срок не превышающий 30 (тридцать) календарных дней с даты поступления обращения в Ассоциацию.

6.14. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, Контрольный комитет, в порядке, установленном Правилами контроля в области саморегулирования, передает в Дисциплинарный комитет жалобу (заявление), акт проверки и материалы проверки для принятия решения по результатам рассмотрения жалобы (заявления). Дисциплинарный комитет осуществляет рассмотрение жалобы (заявления) в порядке, установленном Положением о системе мер дисциплинарного воздействия и порядке их применения. При рассмотрении обращения на действия члена Ассоциации на заседание Дисциплинарного комитета должны быть приглашены лицо, направившее такое обращение, и член Ассоциации, на действия которого направлено такое обращение. Решение Дисциплинарного комитета о результатах рассмотрения жалобы (заявления), в течение 2 (двух) рабочих дней с даты его принятия направляется члену Ассоциации и заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

6.15. Жалобы (заявление), ответы и решения по обращениям, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Ассоциации.

6.16. Рассмотрение жалобы (заявления) прекращается, если в ходе проверки было установлено, что заявитель указал ложные фамилию, адрес и другие недостоверные сведения.

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

7.1. В случае несогласия с актом проверки, указанным в п. 6.13 настоящего Положения, а также в случае, если акт проверки установил отсутствие части нарушений, указанных заявителем в обращении, в соответствии с п. 5.2.5 настоящего Положения, заявителем может быть подано заявление об обжаловании акта проверки (полностью или в части) в Совет Ассоциации в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения указанного акта заявителем.

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

7.2.1. наименование саморегулируемой организации;

7.2.2. сведения о заявителе, позволяющие его идентифицировать:

- для физических лиц: фамилию, 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.

7.2.3. телефон, почтовый адрес и адрес электронной почты заявителя;

7.2.4. 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;

7.2.5. реквизиты акта проверки (дата и номер);

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

7.2.7. личную подпись заявителя – физического лица или лица, осуществляющего функции единоличного исполнительного органа заявителя – организации.

7.3. В обоснование доводов, указанных в заявлении об обжаловании акта проверки прилагаются документы или копии документов (при их наличии у заявителя).

7.4. Заявление об обжаловании акта проверки подается в порядке, установленном п. 5.5. настоящего Положения.

7.5. Совет Ассоциации рассматривает заявление об обжаловании акта проверки в течение 30 (тридцати) дней с даты его поступления в Ассоциацию и принимает одно из следующих решений:

- 1) об отмене акта проверки (полностью или в части) и направлении жалобы (заявления), в Контрольный комитет для повторного рассмотрения обращения;
- 2) об отказе в удовлетворении заявления об обжаловании акта проверки (полностью или в части).

7.6. Решение Совета Ассоциации указанное в п. 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 обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении об обжаловании акта проверки.

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

8.1. 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.

8.2. Иные обращения, поступившие в Ассоциацию от органов государственной власти и органов местного самоуправления, рассматриваются в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.

8.3. Иные обращения, поступившие от лиц, не указанных в п. 8.2 настоящего Положения, рассматриваются в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты их поступления в Ассоциацию.

8.4. В исключительных случаях срок, указанный в п. 8.3 настоящего Положения может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения иного обращения.

8.5. Уведомления о результатах рассмотрения иных обращений, поступивших в Ассоциацию, направляется в срок, указанный в пп. 8.2, 8.3, 8.4 настоящего Положения заявителю, по указанному им адресу.

## **9. Неразглашение сведений в связи с рассмотрением обращений**

9.1. Вся информация, полученная работниками Ассоциации от лиц, чьи действия (бездействие) обжалуются, а также по запросу из органов государственной власти, органов местного самоуправления или иных организаций в ходе рассмотрения обращения, является служебной и признается информацией ограниченного доступа. Члены Контрольного и Дисциплинарного комитетов и работники Ассоциации отвечают за неразглашение и нераспространение сведений, полученных в ходе работы по рассмотрению жалобы (заявления), в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и внутренних документов Ассоциации.

## **10. Ответственность за нарушения настоящего Положения**

10.1. Нарушение установленного настоящим Положением порядка или сроков рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, несанкционированное разглашение сведений влекут ответственность виновных лиц Ассоциации в соответствии с законодательством Российской Федерации, стандартами и иными внутренними документами Ассоциации.

## **11. Заключительные положения**

11.1. Настоящее Положение вступает в силу в порядке, установленном Градостроительным кодексом Российской Федерации.

11.2. Если в результате изменения законодательства и нормативных актов Российской Федерации отдельные пункты настоящего Положения вступают в противоречие с ними, эти пункты считаются утратившими силу и до момента внесения изменений в настоящее Положение, члены Ассоциации руководствуются законодательством и нормативными актами Российской Федерации.



