

Утверждено решением Внеочередного  
Общего собрания членов Ассоциации  
Саморегулируемой организации  
«Содружество проектных организаций»  
протокол от «15» мая 2017 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов**  
**Ассоциации Саморегулируемой организации «Содружество проектных организаций»**  
**и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию**

**г. Санкт-Петербург**  
**2017 г.**

## 1. Область применения

1.1. Настоящее Положение о процедуре рассмотрения жалоб (далее – Положение) на действия (бездействие) членов Ассоциации Саморегулируемой организации «Содружество проектных организаций» (далее – Ассоциация) разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2004 № 191-ФЗ «О введении в действие Градостроительного кодекса Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», методическими рекомендациями Ассоциации саморегулируемой организации Общероссийской негосударственной некоммерческой организации – общероссийское межотраслевое объединение работодателей «Национальное объединение саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, выполняющих инженерные изыскания, и саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих подготовку проектной документации (далее – НОПРИЗ), а так же требованиями устава и внутренних нормативных документов Ассоциации.

1.2. 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.

1.3. Настоящее Положение принимается Общим Собранием членов Ассоциации и вступает в силу со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций в соответствии со статьями 55.5 и 55.18 Градостроительного кодекса Российской Федерации, но не ранее 01 июля 2017 года.

## 2. Определение используемых понятий

В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

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

2.2. **Обращение**, содержащее сведения о нарушении, - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти или органов местного самоуправления в саморегулируемую организацию о нарушении членом саморегулируемой организации обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом саморегулируемой организации договорных обязательств, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя.

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

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

2.5. **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 НОПРИЗ, и требования внутренних документов и стандартов, принятых Ассоциацией.

### **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 саморегулируемой организации;
- 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 саморегулируемой организацией ответа по жалобе или обращению, содержащему сведения о нарушении, путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.

3.1.4. сведения о члене саморегулируемой организации, 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. сведения о причиненном ущербе;

3.1.8. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя, печать (при наличии).

3.2. Иное обращение должно содержать сведения, указанные в пп. 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.8 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, 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 саморегулируемую организацию 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.

3.5. 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. 3.1.2 настоящего Положения.

#### **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 в тот же день передается в специализированный орган саморегулируемой организации, осуществляющий контроль за деятельностью членов Ассоциации – Контрольную комиссию.

4.2. Председатель контрольной комиссии, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты поступления жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, рассматривает жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, на предмет соответствия требованиям главы 3 настоящего Положения.

При несоответствии жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям раздела 3 настоящего Положения, председатель контрольной комиссии, 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 главе 3 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой или обращением, содержащим сведения о нарушении, в саморегулируемую организацию.

4.3. В случае необходимости проверки фактов, изложенных в жалобе или обращении, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты их поступления в Ассоциацию может быть назначена 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 внутренними документами Ассоциации.

4.4. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Контрольной комиссией, в порядке, установленном Правилами контроля и Положением о Контрольной комиссии.

4.5. В ходе проведения внеплановой проверки Ассоциации вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена саморегулируемой организации, в отношении которого подана жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, а также у заявителя. Ассоциации 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, содержащем сведения о нарушении.

4.7. Продолжительность внеплановой проверки не должна превышать двадцати пяти календарных дней с даты поступления жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в Ассоциацию.

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. При рассмотрении жалоб на действия члена Ассоциации на заседание соответствующего органа Ассоциации должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу, и член Ассоциации, на действие которого направлена такая жалоба.

4.9. Если внеплановая проверка члена Ассоциации установила отсутствие нарушений в отношении члена саморегулируемой организации, Ассоциация направляет заявителю ответ на жалобу или обращение, 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.

4.10. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, Контрольная комиссия, представляет исполнительному органу Ассоциации для направления заявителю 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 саморегулируемую организацию жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении. В порядке, установленном Правилами контроля и Положением о контрольной комиссии, указанный орган саморегулируемой организации, передает в орган по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия – Дисциплинарную комиссию, 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. Дисциплинарная комиссия осуществляет рассмотрение жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в порядке, установленном Положением о применении мер дисциплинарного воздействия и Положением о Дисциплинарной комиссии. Решение Дисциплинарной комиссии о результатах рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в течение двух 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.

4.11. 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 саморегулируемой организации и материалах дел Контрольной комиссии, Дисциплинарной комиссии.

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

5.1. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения жалобы в соответствии с п. 4.8. и 4.9. настоящего Положения, а так же в случае, если в акте проверки установлено отсутствие части нарушений, указанных заявителем в п. 3.1.5 настоящего Положения в жалобе или обращении, заявителем может быть подано заявление об обжаловании рассмотрения заявления (акта проверки - полностью или в части) в постоянно действующий коллегиальный орган управления саморегулируемой организации – Совет Ассоциации, в течение пятнадцати календарных дней с даты получения указанного акта заявителем.

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

- 1) наименование саморегулируемой организации;
- 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, а так же фамилия и инициалы должностного или уполномоченного им лица, подписавшего заявление об обжаловании;
- 3) номер телефона для связи с заявителем в Ассоциацию, почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку саморегулируемой организацией решения по заявлению об обжаловании путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;
- 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;
- 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, печать (при наличии).

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

5.4. Заявление об обжаловании акта проверки подается в порядке, установленном п. 3.4 настоящего Положения.

5.5. При рассмотрении заявления об обжаловании акта проверки, Ассоциация приглашает заявителя и члена Ассоциации, в отношении которого вынесен акт проверки, на заседание постоянно действующего коллегиального органа управления саморегулируемой организации – 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 саморегулируемой организации. 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.

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

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;

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

5.7. Решение Совета Ассоциации, указанное в п. 5.6 настоящего Положения, Ассоциация в течение трех рабочих дней с даты его принятия направляет члену с Ассоциации почтовым отправлением по адресу, указанному в реестре членов саморегулируемой организации, 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 единоличному исполнительному органу саморегулируемой организации - Директору, который в день их поступления в Ассоциацию определяет орган (работника) саморегулируемой организации, 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 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 п. 6.2 настоящего Положения, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты их поступления в Ассоциацию.

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

6.5. Уведомления о результатах рассмотрения иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию, направляется в срок, указанный в пп. 6.2, 6.3, 6.4 настоящего Положения заявителю, по указанному им адресу.