

УТВЕРЖДЕНО  
на Общем собрании членов  
Союза «Строители КБР»  
(протокол от 11 мая 2017г.)



Председатель собрания  
А.И. Войтов  
11 мая 2017г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ИНЫХ  
ОБРАЩЕНИЙ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ СОЮЗА  
«СТРОИТЕЛИ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ»**

НАЛЬЧИК, 2017

## **1. Область применения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения жалоб и иных обращений на действия (бездействие) членов Союза «Строители Кабардино-Балкарской Республики» (далее – Положение) 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», действующим законодательством Российской Федерации и Уставом Союза «Строители Кабардино-Балкарской Республики».

1.2. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалоб и обращений, поступивших в саморегулируемую организацию Союз «Строители Кабардино-Балкарской Республики» (далее – саморегулируемая организация), порядок, сроки и процедуру рассмотрения жалоб и обращений, порядок принятия решений по жалобам и обращениям.

## **2. Определение используемых понятий**

В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

2.1. 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.

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

2.3. 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.

2.4. 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, 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 саморегулируемой организации обязательных требований, и (или) о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом саморегулируемой организации договорных обязательств.

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

2.7. 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.

### **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;

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 саморегулируемой организации, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом саморегулируемой организации 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 саморегулируемой организации нарушают или могут нарушить права заявителя;

3.1.7. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

3.2. Иное обращение должно содержать сведения, указанные в пп. 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.7 настоящего Положения, а также изложение сути предложения, заявления, запроса.

3.3. К жалобе и обращению, содержащему сведения о нарушении, заявителем прилагаются документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений обязательных требований, или документы, подтверждающие неисполнение или ненадлежащее исполнение членом саморегулируемой организации 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 саморегулируемую организацию посредством почтового отправления, курьером. 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 саморегулируемую организацию 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, поступает в исполнительный орган саморегулируемой организации и в тот же день передается руководителю исполнительного органа – Генеральному директору саморегулируемой организации.

4.2. Уполномоченное Генеральным директором саморегулируемой организации лицо в течение трех рабочих дней с даты поступления жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в саморегулируемую организацию 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 главы 3 настоящего Положения, Генеральный директор саморегулируемой организации 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 соответствия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения, в течение трех рабочих дней с даты их поступления в саморегулируемую организацию Генеральным директором саморегулируемой организации назначается внеплановая проверка в отношении члена саморегулируемой организации, указанного в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении. Члену

саморегулируемой организации, в отношении которого назначена внеплановая проверка, направляется уведомление о проведении внеплановой проверки в порядке, установленном Положением о контроле саморегулируемой организации за деятельностью своих членов.

4.4. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется подразделением саморегулируемой организации, осуществляющим контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации, в порядке, установленном Положением о контроле саморегулируемой организации за деятельностью своих членов.

4.5. В ходе проведения внеплановой проверки саморегулируемая организация 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. Саморегулируемая организация 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 саморегулируемой организации осуществляется в порядке, установленном Положением о контроле саморегулируемой организации 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.

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 саморегулируемую организацию.

4.8. По результатам проведенной саморегулируемой организацией внеплановой проверки на основании поступившей жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, составляется акт проверки и направляется члену саморегулируемой организации в порядке, установленном Положением о контроле саморегулируемой организации за деятельностью своих членов.

4.9. Если внеплановая проверка члена саморегулируемой организации установила отсутствие нарушений в отношении члена саморегулируемой организации, саморегулируемая организация направляет заявителю ответ на жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, об отсутствии нарушений в отношении члена саморегулируемой организации 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 в срок, не превышающий тридцать календарных дней с даты их поступления в саморегулируемую организацию.

4.10. В случае выявления по результатам внеплановой проверки нарушений, допущенных членом саморегулируемой организации, Генеральный директор саморегулируемой организации 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, в срок, не превышающий тридцать календарных дней с даты поступления в саморегулируемую организацию жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении. В порядке, установленном Положением о контроле саморегулируемой организации за деятельностью своих членов, подразделение саморегулируемой организации, осуществляющее контроль за деятельностью членов саморегулируемой организации, передает орган по рассмотрению дел о применении в отношении членов саморегулируемой организации мер дисциплинарного воздействия 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. Орган по рассмотрению дел о применении в отношении членов саморегулируемой организации мер дисциплинарного воздействия осуществляет рассмотрение жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в порядке, установленном Положением о применении мер дисциплинарного воздействия. Решение органа по рассмотрению дел о применении в отношении членов саморегулируемой организации мер дисциплинарного воздействия 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.

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

## **5. Рассмотрение иных обращений, поступающих в саморегулируемую организацию**

5.1. Иные обращения, поступающие в саморегулируемую организацию, передаются Генеральному директору саморегулируемой организации, который в день их поступления в саморегулируемую организацию определяет отдел (работника) саморегулируемой организации, к компетенции которых относится вопрос, описанный в ином обращении, и который будет его рассматривать.

5.2. Иные обращения, поступившие в саморегулируемую организацию 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.

5.3. Иные обращения, поступившие от лиц, не указанных в п. 5.2 настоящего Положения, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты их поступления в саморегулируемую организацию.

5.4. В исключительных случаях срок, указанный в п. 5.3 настоящего Положения может быть продлен, но не более чем на тридцать календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения иного обращения.

5.5. Уведомления о результатах рассмотрения иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию, направляется в срок, указанный в пп. 5.2, 5.3, 5.4 настоящего Положения заявителю, по указанному им адресу.

## **6. Заключительные положения**

6.1. Настоящее Положение вступает в силу по истечении десяти дней со дня принятия, но не ранее 01.07.2017г. и не ранее, чем со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство.

6.2. Со дня вступления в силу настоящего Положения «Положение о порядке рассмотрения обращений и жалоб на действия членов Союза «Строители Кабардино-Балкарской Республики», утвержденное на общем собрании членов от 01.12.2015г., считается утратившим силу.