**УТВЕРЖДЕНО**

**Решением Общего собрания**

**членов Ассоциации «Строители Омска» Протокол**

**№ 13 от 12 декабря 2019 г.**

**ПОЛОЖЕНИЕ**

* **процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов саморегулируемой организации и иных обращений, поступивших в Ассоциацию «Строители Омска»**

**Вступило в силу «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_**

**Приказ Ростехнадзора №\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_**

**Омск, 2019**

**Глава 1. Общие положения.**

Настоящее 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, Уставом Ассоциации «Строители Омска» и иными внутренними документами Ассоциации.

Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалоб и обращений, поступивших в Ассоциацию «Строители Омска» (далее – Ассоциация), порядок, сроки и процедуру рассмотрения жалоб и обращений, порядок принятия решений по жалобам и обращениям.

В настоящем Положении используются следующие основные определения:

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. Договор строительного подряда – договор о строительстве, реконструкции, капитальном ремонте, сносе объектов капитального строительства, заключенный членом саморегулируемой организации с застройщиком, техническим заказчиком, лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения, региональным оператором.
3. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в Ассоциацию в письменной форме предложение, заявление или жалоба;
4. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию внутренних актов Ассоциации, улучшению социально-значимой сферы деятельности Ассоциации;
5. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Ассоциации и её должностных лиц, либо критика деятельности Ассоциации и её должностных лиц;
6. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов действиями (бездействиями) членов Ассоциации.
7. Заявитель - физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу, обращение, содержащее сведения о нарушении, или иное обращение.
8. 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.

**Глава 3. Требования к письменным обращениям.**

В обращении, должны быть указаны следующие сведения:

1. Наименование Ассоциации;
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);

- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку саморегулируемой организацией ответа по обращению, содержащему сведения о нарушении, путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.

- личная подпись

3. Сведения о члене Ассоциации, в отношении, которого направлена жалоба:

- 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;

- суть обращения.

4. В жалобе, заявлении, содержащему сведения о нарушении должны быть изложены:

- сведения, указанные в пунктах 1, 2, 3 настоящей Главы;

- 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 (суть жалобы);

- доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена саморегулируемой организации нарушают или могут нарушить права заявителя;

- подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

5. К жалобе, заявлению, 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).

6. Обращение может быть подано заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения, направлены заявителем 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, 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 Ассоциацией.

7. Считаются анонимными жалобы, иные обращения, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Ассоциацию и (или) не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 2 настоящей Главы. Анонимные жалобы и иные обращения не регистрируются, не рассматриваются, ответ на них не направляется.

**Глава 4. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений**

* 1. Обращения, поступившие в Ассоциацию в соответствии с компетенцией, подлежат обязательному объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению в порядке, установленном настоящей главой. Срок рассмотрения - тридцать календарных дней со дня их поступления. В исключительных случаях, а также в случаях необходимости получения Ассоциацией дополнительных документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения может быть продлён не более, чем на тридцать дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения. 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. По результатам рассмотрения Ассоциация принимает решение. Указанное решение или в случае, если принятие решения не требуется, ответ на обращение направляется заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или ином обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или ином обращении, за исключением случаев, указанных в главе 5 настоящего Положения. Обращения, поступающие в Ассоциацию, передаются единоличному исполнительному органу Ассоциации, который в трёхдневный их поступления в Ассоциацию определяет орган (работника) Ассоциации, к компетенции которых относится вопрос, описанный в обращении и, который будет его рассматривать.
  2. При поступлении в Ассоциацию жалобы действия (бездействия) члена Ассоциации, соответствующей требованиям главы 3 настоящего Положения, в течение семи рабочих дней с даты их поступления в Ассоциацию на основании приказа исполнительного органа Ассоциации назначается внеплановая проверка в отношении члена Ассоцации, указанного в жалобе. 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.

Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется органом Ассоциации, осуществляющим контроль за деятельностью членов Ассоциации, в порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации за деятельностью своих членов.

В ходе проведения внеплановой проверки Ассоциация вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба. 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.

В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе или обращении, содержащее сведения о нарушении.

Продолжительность внеплановой проверки не должна превышать двадцати пяти календарных дней с даты поступления жалобы.

По результатам проведенной Ассоциацией внеплановой проверки на основании поступившей жалобы, составляется акт проверки и направляется члену Ассоциации в порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации за деятельностью своих членов.

Если внеплановая проверка члена Ассоциации установила отсутствие нарушений в отношении члена Ассоциации, Ассоциация направляет заявителю ответ на жалобу, об отсутствии нарушений в отношении члена Ассоциации по фактам, изложенным в жалобе посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или соответствующем обращении.

В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации орган Ассоциации, осуществляющий контроль за деятельностью членов Ассоциации, направляет соответствующий ответ о результатах рассмотрения жалобы, заявителю 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 случае выявления в результате рассмотрения жалобы или иного обращения нарушения членом Ассоциации обязательных требований, Ассоциация применяет в отношении такого члена меры дисциплинарного воздействия в соответствии с внутренними документами Ассоциации.

В порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации за деятельностью своих членов, орган Ассоциации, осуществляющий контроль за деятельностью своих членов, передает в орган по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия жалобу, 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 Ассоциации 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 трёх 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.

* 1. При несоответствии жалобы требованиям настоящего Положения, руководитель (заместитель руководителя) органа Ассоциации, осуществляющего контроль за деятельностью своих членов, 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 Ассоциацию.

В случае обнаружения Ассоциацией факта нарушения ее членом требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта объектов капитального строительства, указанных в части 3 статьи 54 Градостроительного кодекса РФ, Ассоциация уведомляет об этом федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора или орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, в случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте иных объектов капитального строительства.

* 1. При рассмотрении жалобы на заседание органа Ассоциации по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу, и член Ассоциации, на действия которого была направлена такая жалоба или обращение.

Глава 5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника, должностных лиц органов управления, а также членов их семей, Ассоциация вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению Ассоциацией в соответствии с компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который Ассоциацией ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Ассоциация вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6. В случае поступления в Ассоциацию содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](#Par107) настоящего Федерального закона на официальном сайте данных Ассоциации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

7. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZR&n=93980&date=03.12.2019), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

**Глава 8. Вступление в силу настоящего Положения**

Настоящее Положение вступает в силу со дня внесения сведений о нём в государственный реестр саморегулируемых организаций в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации.