

**УТВЕРЖДЕНО**  
Решением Общего собрания членов  
Ассоциации  
«Лига строительных организаций»  
Протокол № 27 от «29» мая 2019 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**Ассоциации «Лига строительных организаций»**  
**«О процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие)**  
**членов Ассоциации и иных обращений, поступивших в**  
**Ассоциацию»**  
**(новая редакция)**

Санкт-Петербург  
2019

## **1. Общие положения**

1.1 Положение Ассоциации «Лига строительных организаций» (далее по тексту - Ассоциация) «О процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации и иных обращений, поступивших в Ассоциацию» (далее по тексту - 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.

1.2 Настоящее Положение разработано в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации Федеральным законом «О саморегулируемых организациях», Федеральным законом «О введении в действие Градостроительного кодекса Российской Федерации», действующим законодательством Российской Федерации и Уставом Ассоциации.

## **2. Требования к жалобе, обращению, содержащему сведения о нарушении, иному обращению**

2.1 В соответствии с настоящим Положением жалобой является письменное обращение физического или юридического лица в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных стандартов и правил, действующих в Ассоциации, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации договорных обязательств, содержащее доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя.

2.2 Обращение, содержащее сведения о нарушении является письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти или органов местного самоуправления 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».

2.3 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.

2.4 В соответствии с настоящим Положением заявителем может выступать физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу, обращение в Ассоциацию, содержащее сведения о нарушении, или иное обращение.

2.5 В жалобе и обращении, содержащем сведения о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, должны быть указаны следующие сведения:

2.5.1 наименование Ассоциации;

2.5.2 сведения о заявителе, позволяющие его идентифицировать:

2.5.2.1 для физических лиц: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);

2.5.2.2 для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;

2.5.2.3 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);

2.5.3 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.

2.5.4 сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении:

2.5.4.1 для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;

2.5.4.2 для юридических лиц: полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН;

2.5.5 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, договорам подряда на осуществление сноса объекта капитального строительства, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора;

2.5.6 в отношении жалоб - доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя;

2.5.7 подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

2.6 Иное обращение должно содержать сведения, указанные в пп. 2.5.1-2.5.3, 2.5.7 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.

2.7 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, договорам подряда на осуществление сноса объекта капитального строительства, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора (при их наличии).

2.8 Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение могут быть поданы заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения, направлены 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, переданы в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью.

2.9 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.

2.10 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. 2.5.2 настоящего Положения.

### **3. Порядок и срок рассмотрения жалобы и обращения, содержащего сведения о нарушении**

3.1 Жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, при поступлении в Ассоциацию в тот же день передается в Дисциплинарную комиссию Ассоциации.

3.2 Председатель Дисциплинарной комиссии Ассоциации или его заместитель в течение трех рабочих дней с даты поступления жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в Ассоциацию рассматривает жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, на предмет соответствия требованиям главы 2 настоящего Положения.

3.3 При несоответствии жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 2 настоящего Положения, Председатель Дисциплинарной комиссии Ассоциации или его заместитель в обозначенный в пункте 3.2 настоящего Положения 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.

3.4 При устранении оснований несоответствия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям к содержанию, указанным в главе 2 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой или обращением, содержащим сведения о нарушении, в Ассоциацию.

3.5 В случае соответствия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 2 настоящего Положения, в течение трех рабочих дней с даты их поступления в Ассоциацию Председатель Дисциплинарной комиссии Ассоциации или его заместитель направляет в Контрольную комиссию Ассоциации представление о проведении внеплановой проверки в отношении члена Ассоциации, указанного в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении.

Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Контрольной комиссией Ассоциации, в порядке, установленном Положением «О контроле Ассоциацией за деятельностью своих членов».

3.6 Члену Ассоциации, в отношении которого назначена внеплановая проверка, направляется уведомление о проведении внеплановой проверки в порядке, установленном Положением «О контроле Ассоциацией за деятельностью своих членов».

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

3.8 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.).

3.9 Запрос информации у члена Ассоциации осуществляется в порядке, установленном Положением «О контроле Ассоциацией за деятельностью своих членов».

3.9.1 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.

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

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

3.12 По результатам проведенной Контрольной комиссией Ассоциации внеплановой проверки на основании поступившей жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, составляется акт проверки и направляется члену Ассоциации в порядке, установленном Положением «О контроле Ассоциацией за деятельностью своих членов».

3.13 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 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.

3.14 В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, Контрольная комиссия Ассоциации 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 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.

3.15 В порядке, установленном Положением «О контроле Ассоциацией за деятельностью своих членов», Контрольная комиссия Ассоциации передает в Дисциплинарную комиссию Ассоциации 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.

3.16 Дисциплинарная комиссия Ассоциации осуществляет рассмотрение жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в порядке, установленном Положением «О применении мер дисциплинарного воздействия».

3.17 Решение Дисциплинарной комиссии Ассоциации о результатах рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в течение двух рабочих дней с даты его принятия направляется лицу, направившему жалобу или обращение 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 направлении Решения Дисциплинарной комиссии Ассоциации о применении меры дисциплинарного воздействия в отношении члена Ассоциации лицу, направившему жалобу или обращение, по которой принято решение, в электронной форме без использования информационной системы Ассоциации (в том числе на материальном носителе либо посредством электронной почты) такое решение подписывается усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Ассоциации.

3.18 При рассмотрении жалобы или обращения на действия члена Ассоциации на заседании Дисциплинарной комиссии Ассоциации должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу, и член Ассоциации, на действия которого была направлена такая жалоба или обращение.

3.19 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 Ассоциации.

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

4.1 В случае несогласия с актом проверки, указанным в п. 3.12 настоящего Положения, а также в случае, если акт проверки установил отсутствие части нарушений, указанных заявителем в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении, заявителем может быть подано заявление об обжаловании акта проверки (полностью или в части) в Совет Ассоциации в течение пятнадцати календарных дней с даты получения указанного акта заявителем.

4.2 Заявление об обжаловании акта проверки должно содержать следующую информацию:

4.2.1 наименование Ассоциации;

4.2.2 сведения о заявителе:

4.2.2.1 для физических лиц: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);

4.2.2.2 для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;

4.2.2.3 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 об обжаловании;

4.2.3 номер телефона для направления телефонограммы заявителю Ассоциацией, почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией решения по заявлению об обжаловании путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

4.2.4 сведения о члене Ассоциации, в отношении которого вынесен акт проверки:

4.2.4.1 для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;

4.2.4.2 для юридических лиц: полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН;

4.2.5 реквизиты акта проверки (дата и номер);

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

4.2.7 подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

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

4.4 Заявление об обжаловании акта проверки подается в порядке, установленном п. 2.8 настоящего Положения.

4.5 При рассмотрении заявления об обжаловании акта проверки, Совет Ассоциации приглашает заявителя и члена Ассоциации, в отношении которого вынесен акт проверки, на заседание Совета Ассоциации.

4.6 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 Ассоциации.

4.7 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.

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

4.8.1 об отмене акта проверки (полностью или в части) и направлении жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в Контрольную комиссию Ассоциации для повторного рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении;

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

4.9 Решение Совета Ассоциации, указанное в п. 4.8 настоящего Положения, в течение трех рабочих дней с даты его принятия направляется члену Ассоциации почтовым отправлением по адресу, указанному в реестре членов Ассоциации 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.

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

5.1 Иные обращения, поступающие в Ассоциацию, передаются Генеральному 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.

5.2 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.

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 Ассоциацию.

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 Ассоциацию, 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, изменения, внесенные в настоящее Положение, решение о признании утратившим силу настоящего Положения вступают в силу со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство.

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

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

Прошито и пронумеровано  
.....6..... (.....шесть.....) листов.

**Генеральный директор**



*[Handwritten signature]*  
/Мурыксин С.Г./\_\_