

**УТВЕРЖДЕНО**  
Решением Внеочередного общего собрания членов  
Ассоциации «ГКС»  
Протокол от 30.07.2019 г.

**ИЗМЕНЕНО**  
Решением Очередного общего собрания членов  
Ассоциации СРО «ГКС»  
Протокол №1 от 15.06.2020 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ  
НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ЧЛЕНОВ  
АССОЦИАЦИИ САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ  
«ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА СТРОИТЕЛЬСТВА»  
И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В АССОЦИАЦИЮ**

г. Рязань, 2020 г.

## 1. ОБЛАСТЬ ПРИМИНЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации, действующим законодательством Российской Федерации и Уставом Ассоциации Саморегулируемой организации «Гарантия качества строительства» (далее – «Ассоциация»).
- 1.2. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалобы и обращения, порядок, сроки и процедуру рассмотрения поступивших в Ассоциацию жалоб и обращений в отношении членов Ассоциации, порядок принятия решения по жалобе и обращению, а также порядок обжалования решения по жалобе и обращению.

## 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 с застройщиком, техническим заказчиком, лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения, региональным оператором;
- 2.3. **Договор подряда на осуществление сноса** – договор о сносе объекта капитального строительства, заключенного с застройщиком, техническим заказчиком или лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения;
- 2.4. **Жалоба** – письменное обращение физического или юридического лица в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, 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.
- 2.5. **Обращение** – 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».
- 2.6. **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.
- 2.7. **Заявитель** – физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу, обращение, содержащее сведения о нарушении, или иное обращение.
- 2.8. **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, сносу объектов капитального строительства, утвержденные соответствующим Национальным объединением саморегулируемых организаций, и требования внутренних документов и стандартов, принятых Ассоциацией.

### 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБЕ И 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 Ассоциации;
- 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 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 Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба или обращение:
- 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, договорам подряда на осуществление сноса, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров;
- 3.1.6. в отношении жалоб – доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации 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, подтверждающие неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации договорных обязательств по договорам строительного подряда, договорам подряда на осуществление сноса, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров (при их наличии).
- 3.4. 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. 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.
- 3.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы и обращения, содержащее сведения о нарушении, иные обращения, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Ассоциацию и (или) не содержат сведений о заявителе.

#### **4. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ И ОБРАЩЕНИЯ, СОДЕРЖАЩЕГО СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ**

- 4.1. Жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, поступившие в Ассоциацию, подлежат рассмотрению в течении тридцати календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.
- 4.2. При несоответствии жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения, единоличный исполнительный орган Ассоциации (Исполнительный директор), в срок не позднее трех рабочих дней с даты поступления, 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.
- 4.3. В случае соответствия жалобы или обращения требованиям главы 3 настоящего Положения указанная жалоба или обращение в тот же день передается в Контрольную комиссию для рассмотрения. В течение 5 рабочих дней с даты поступления жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, на основании решения Председателя Контрольной комиссии Ассоциации назначается 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 Положением о контроле Ассоциации за деятельностью своих членов.
- 4.4. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Контрольной комиссией Ассоциации, в порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации за деятельностью своих членов.
- 4.5. 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. 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. 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 календарных дней с даты поступления жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в Ассоциацию.
- 4.8. 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 Положением о контроле Ассоциации за деятельностью своих членов.
- 4.9. Если внеплановая проверка члена Ассоциации установила отсутствие нарушений в отношении члена Ассоциации, Ассоциация направляет заявителю ответ на жалобу или обращение, содержащего сведения о нарушении, 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 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 в порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации за деятельностью своих членов, передает в Дисциплинарную комиссию – орган по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия жалобу или обращение, содержащего 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.
- 4.11. Ассоциация в течение двух рабочих дней со дня принятия Дисциплинарной комиссией решения о применении меры дисциплинарного воздействия в отношении члена Ассоциации направляет в форме документов на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных электронной подписью, вид которой определяется Ассоциацией в порядке, установленном Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.02.2016 № 113 и правилами Ассоциации, копию такого решения члену Ассоциации, а также лицу, направившему жалобу (обращение), по которой принято такое решение.
- 4.12. При рассмотрении жалобы или обращения на действия члена Ассоциации на заседание Дисциплинарной комиссии Ассоциации должны быть приглашены: лицо, направившее такую жалобу, и член Ассоциации, на действия которого была направлена такая жалоба или обращение.
- 4.13. 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.
- 4.14. В случае обнаружения Ассоциацией факта нарушения членом такой Ассоциацией требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объекта капитального строительства Ассоциация обязана уведомить об этом федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, в случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте, сносе объектов, указанных в части 3 статьи 54 Градостроительного Кодекса РФ, или орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, в случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте, сносе иных объектов капитального строительства.

## **5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЕ НА ОБЖАЛОВАНИЕ АКТА ПРОВЕРКИ**

- 5.1. В случае несогласия с результатами, изложенными в Акте проверки, а также случае, если проверка установила 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 постоянно действующий коллегиальный орган управления Ассоциации (Совет Ассоциации) в течение десяти календарных дней с даты получения указанного Акта заявителем.
- 5.2. Заявление об обжаловании Акта проверки должно содержать следующую информацию:
- 1) наименование Ассоциации;
  - 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, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или фамилия и инициалы должностного или уполномоченного им лица, подписавшего заявление об обжаловании;
- 3) номер телефона для направления телефонограммы заявителю, почтовый адрес заявителя и 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) 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.
- 5.3. В обоснование доводов, указанных в заявлении об обжаловании Акта проверки, прилагаются документы или копии документов (при их наличии у заявителя).
- 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 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 Ассоциации. 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 возражений на Акт проверки.
- 5.6. Совет Ассоциации рассматривает заявление об обжаловании Акта проверки в течение тридцати дней с момента его поступления в Ассоциацию 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 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.
- 6. РАССМОТРЕНИЕ ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПАЮЩИХ В АССОЦИАЦИЮ**
- 6.1. Иные документы, не являющиеся жалобами или обращениями, содержащими сведения о нарушении, поступившие в Ассоциацию, передаются Исполнительному директору Ассоциации, который в день их поступления в Ассоциацию определяет орган (работника) Ассоциации, к компетенции которых относится вопрос, описанный в поступившем документе и который будет рассматривать данный документ.
- 6.2. Обращения и жалобы, поступившие в Ассоциацию от органов государственной власти и органов местного самоуправления, рассматриваются в течение тридцати 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. Уведомления о результатах рассмотрения иных обращений, поступивших в Ассоциацию, направляется в срок, указанный в пп. 6.2, 6.3 настоящего Положения, заявителю по указанному им адресу.

#### **7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 7.1. Настоящее Положение, изменения, внесенные в настоящее Положение, решение о признании утратившим силу настоящего Положения вступают в силу, не ранее чем со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций.
- 7.2. В случае, если законами и иными нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации установлены иные правила, чем предусмотрены настоящим Положением, то применяются правила, установленные если законами и иными нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации.

Всего прошито, пронумеровано и скреплено печатью

на 7 (Всех) листах

Исполнительный директор Н.П. Намонин

