

**УТВЕРЖДЕНО**  
**Решением Общего собрания членов**  
**Членов Ассоциации**  
**саморегулируемой организации**  
**«Дальневосточное объединение строителей»**  
**Протокол от «25» апреля 2024 г. № 30**

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов**  
**Ассоциации и иных обращений, поступивших в Ассоциацию**  
**саморегулируемую организацию «Дальневосточное объединение**  
**строителей»**  
**(новая редакция)**

**Хабаровск, 2024 г.**

## **Оглавление**

1. Область применения .....	3
2. Общие положения .....	3
3. Требования к письменному обращению (жалобе) в Ассоциацию .....	4
4. Порядок рассмотрения жалоб (обращений).....	5
5. Рассмотрение иных обращений, поступающих в ассоциацию .....	6
6. Порядок информирования об исполнении функций по рассмотрению обращений и жалоб .....	7
7. Заключительные положения.....	7

## 1. Область применения

1.1. Настоящее Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации и иных обращений, поступивших в Ассоциацию саморегулируемую организацию «Дальневосточное объединение строителей» (далее по тексту - Положение), устанавливает требования к содержанию жалоб и обращений, направляемых в Ассоциацию саморегулируемую организацию «Дальневосточное объединение строителей» (далее – Ассоциация или АСРО ДВОСТ), порядок, сроки и процедуру рассмотрения жалоб и обращений, а также порядок принятия решений по жалобам и обращениям.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Федеральным законом № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» и Уставом Ассоциации.

## 2. Общие положения

2.1. Ассоциация рассматривает жалобы на действия (бездействие) своих членов и иные обращения, поступившие в Ассоциацию.

2.2. Для целей настоящего Положения применяются следующие понятия:

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

2) *Жалоба* – мотивированное письменное обращение заявителя 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 или законные интересы других лиц.

3) *Обращение, содержащее сведения о нарушении* – 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 ч. 14 ст. 9 и ч. 20 ст. 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».

4) *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, в том числе обращения должностных лиц органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля в соответствии с ч. 13 ст. 9 и ч. 18 ст. 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».

5) **Обязательные требования** – требования законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требования технических регламентов, а также обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением строителей, требования стандартов Ассоциации, положений Устава Ассоциации и других внутренних документов (стандартов и правил) Ассоциации.

2.3. При исполнении функции по рассмотрению жалоб (обращений) Ассоциация вправе осуществлять взаимодействие с органами государственной власти Российской Федерации, органами государственной власти субъекта Российской Федерации и органами местного самоуправления, общественными организациями, субъектами хозяйственной деятельности различной организационно-правовой формы собственности.

2.4. Жалобы, обращения, содержащие сведения о нарушении и иные обращения направляются по адресу местонахождения Ассоциации, указанному на официальном сайте Ассоциации [www.asrodvost.ru](http://www.asrodvost.ru).

2.5. Организацию приема жалоб и обращений, а также отправку заинтересованным лицам уведомлений о принятых решениях по жалобам осуществляет Генеральный директор Ассоциации.

### **3. Требования к письменному обращению (жалобе) в Ассоциацию**

3.1. Основными требованиями при обращении в Ассоциацию являются:

- 1) достоверность представляемой информации;
- 2) полнота информирования;
- 3) четкость в изложении информации.

3.2. При этом в жалобе и обращении, содержащем сведения о нарушении, должны быть указаны следующие сведения:

- 1) наименование Ассоциации;
- 2) сведения о заявителе, позволяющие его идентифицировать:
  - а) для физических лиц: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии);
  - б) для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;
  - в) 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) почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя.
- 4) сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении:
  - а) для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;
  - б) для юридических лиц: полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН;
- 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 договора;

б) в отношении жалоб – доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя или законные интересы других лиц.

7) подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя, а также печати (при наличии).

3.3. Иное обращение должно содержать сведения, указанные в подпунктах 1, 2, 3 и 7 пункта 3.2. настоящего Положения, а также изложение сути обращения.

3.4. 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, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора (при их наличии).

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 подпункте 2 пункта 3.2. настоящего Положения.

3.6. Жалоба (обращение) не рассматривается по существу поставленных в нем вопросов в следующих случаях:

1) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Ассоциации, членов их семей, а также членов Ассоциации и их работников;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению;

3) в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации;

4) в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы в Ассоциацию;

5) от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

6) предусмотрен иной порядок рассмотрения обращения, установленный Федеральным законодательством Российской Федерации, внутренними документами Ассоциации;

7) ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну.

#### **4. Порядок рассмотрения жалоб (обращений)**

4.1. Жалобы (обращения) на действия членов Ассоциации и иные обращения, поступившие в Ассоциацию, подлежат рассмотрению Ассоциацией в течение тридцати календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

4.2. Генеральный директор Ассоциации, при поступлении в Ассоциацию жалобы (обращения), передает такую жалобу (обращение) в Технический отдел Ассоциации.

4.3. Технический отдел Ассоциации, при поступлении жалобы (обращения), проводит внеплановую проверку в соответствии с Положением о контроле за деятельностью членов Ассоциации саморегулируемой организации «Дальневосточное объединение строителей».

4.4. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе (обращении), содержащие сведения о нарушении.

4.5. При выявлении нарушений в действиях члена Ассоциации, отраженных в жалобе (обращении), Технический отдел Ассоциации оформляет акт по результатам внеплановой проверки и передает его с материалами проверки на дальнейшее рассмотрение в Дисциплинарную комиссию.

4.6. Последующее рассмотрение жалобы или обращения на действия члена Ассоциации осуществляется в соответствии с Положением о системе мер дисциплинарного воздействия, применяемых Ассоциацией саморегулируемой организацией «Дальневосточное объединение строителей» к своим членам и Положением о Дисциплинарной комиссии Ассоциации саморегулируемой организации «Дальневосточное объединение строителей».

4.7. Ассоциация в течение двух рабочих дней со дня принятия Дисциплинарной комиссией решения о применении мер дисциплинарного воздействия в отношении члена Ассоциации направляет в форме документов на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью Генерального директора Ассоциации, копии такого решения члену Ассоциации, а также лицу, направившему жалобу, по которой принято такое решение.

4.8. В случае, если по результатам контрольных мероприятий сведения о нарушениях, указанных в жалобе (обращении) не подтверждаются, Ассоциация направляет заявителю ответ на жалобу (обращение), содержащий информацию об отсутствии указанных в жалобе (обращении) нарушений, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении).

4.9. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения жалоб (обращений) на действия членов Ассоциации, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **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 уполномоченное лицо, к компетенции которого относится вопрос, описанный в ином обращении и который будет его рассматривать.

5.2. Иные обращения, поступившие в Ассоциацию, рассматриваются в установленный в пункте 4.1. настоящего Положения срок.

5.3. Уведомления о результатах рассмотрения иных обращений, поступивших в Ассоциацию, направляются заявителю по указанному им адресу.

## **6. Порядок информирования об исполнении функций по рассмотрению обращений и жалоб**

6.1. Для получения информации о процессе рассмотрения жалоб (обращений) заявители вправе обратиться в Ассоциацию лично, по телефонам Ассоциации, в письменной форме по адресу местонахождения исполнительного органа Ассоциации или посредством электронной почты Ассоциации.

6.2. Контактная информация размещена на официальном сайте Ассоциации [www.asrodvost.ru](http://www.asrodvost.ru) в соответствии с Положением об информационной открытости Ассоциации саморегулируемой организации «Дальневосточное объединение строителей».

## **7. Заключительные положения**

7.1. Настоящая редакция Положения вступает в силу со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций.

7.2. Настоящее Положение составлено в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу. Первый экземпляр находится в Ассоциации, второй экземпляр направляется в орган надзора за саморегулируемыми организациями.

7.3. С даты вступления настоящего Положения в силу прекращается действие Положения «О процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации и иных обращений, поступивших в Ассоциацию саморегулируемой организации «Дальневосточное объединение строителей», утвержденного общим собранием членов Ассоциации от 26 апреля 2023 года, протокол № 29.

7.4. Все вопросы, не урегулированные настоящим Положением, регулируются действующим законодательством и нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Уставом и иными внутренними документами Ассоциации, являющимся обязательным для исполнения всеми ее членами.