

**УТВЕРЖДЕНО**  
Общим собранием членов  
Саморегулируемой организации  
Ассоциация строителей  
малого и среднего бизнеса  
Протокол № 22 от 05 июня 2017 г.

**УТВЕРЖДЕНО**  
С изменениями  
Очередным Общим собранием членов  
Саморегулируемой организации  
Ассоциация строителей  
малого и среднего бизнеса  
Протокол № 27 от «10» июля 2019 г.

**УТВЕРЖДЕНО**  
С изменениями  
Очередным Общим собранием членов  
Саморегулируемой организации  
Ассоциация строителей  
малого и среднего бизнеса  
Протокол № 28 от «28» июля 2020 г.

**Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия  
(бездействие) членов Саморегулируемой организации Ассоциации  
строителей малого и среднего бизнеса и иных обращений**

## 1. Область применения

1.1. 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 и Уставом Ассоциации Саморегулируемой организации Ассоциации строителей малого и среднего бизнеса (далее – Ассоциация).

1.2. Настоящее 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.

## 2. Определение используемых понятий

2.1. Жалоба – письменное обращение, направленное в адрес Ассоциации о восстановлении нарушенных прав и законных интересов заявителя при осуществлении членом Ассоциации деятельности в области строительства, реконструкции, капитального ремонта и сноса объектов капитального строительства;

2.2. обращение – письменное обращение, направленное в адрес Ассоциации, о нарушении членом Ассоциации законодательства о градостроительной деятельности, но 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 – письменное обращение, направленное в адрес Ассоциации, не содержащее сведений о нарушении членом Ассоциации законодательства о градостроительной деятельности;

2.4. заявитель – лицо, направившее жалобу, обращение или иное обращение.

## 3. Требования к жалобе, обращению,

### содержащему сведения о нарушении, иному обращению

3.1. В письменных обращениях 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 жалобу (соответствующее обращение);

3.1.3. почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией 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, 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 допущенных членом Ассоциации нарушений;

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. При этом в ином обращении может отсутствовать ИНН и (или) ОГРНИП индивидуального предпринимателя – заявителя, ИНН и (или) ОГРН юридического лица – заявителя.

3.3. К жалобе и обращению заявителем прилагаются документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений, допущенных членом Ассоциации (при их наличии).

3.4. Жалоба, обращение, иное обращение может быть направлено в Ассоциацию посредством почтового отправления или передано с курьером, или направлено по адресу электронной почты, указанной на официальном сайте Ассоциации в сети «Интернет».

3.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы, обращения, иные обращения, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Ассоциацию и (или) не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 3.1.2 настоящего Положения.

3.6. В случае если жалоба, обращение, иное обращение не позволяют определить смысл изложенного заявителем направляется ответ об оставлении жалобы или обращения без рассмотрения в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты регистрации.

3.7. Ассоциация вправе оставить жалобу, обращение, иное обращение без рассмотрения, если они содержат нецензурные либо оскорбительные выражения и угрозы, направленные в адрес Ассоциации, и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом в течение 15 (пятнадцати) календарных дней.

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

4.1. Жалоба, обращение, иное обращение регистрируются в день поступления в Ассоциацию.

4.2. Президентом Ассоциации устанавливается вид и соответствие требованиям к оформлению письменного обращения, жалоба или обращение передается в контрольно – экспертный департамент не позднее дня, следующего за днем регистрации.

4.3. Иное обращения передается не позднее дня, следующего за днем регистрации в орган (работнику) Ассоциации, к компетенции которых относится вопрос, описанный в ином обращении и который будет его рассматривать.

4.4. Руководитель контрольно – экспертного департамента Ассоциации рассматривает жалобу или обращение в течение 3 (трех) рабочих дней с даты поступления и выносит решение о назначении внеплановой проверки в порядке, установленным положением о контроле за деятельностью членов Ассоциации.

4.5. Если в ходе внеплановой проверки в действиях (бездействии) члена Ассоциации установлено отсутствие нарушений, заявителю направляется ответ об отказе в удовлетворении направленной им жалобы или обращения.

4.6. При подтверждении в ходе внеплановой проверки нарушений, изложенных в жалобе или обращении, заявителю направляется ответ о результатах рассмотрения жалобы или обращения.

4.7. Срок направления ответа заявителю в случаях, установленных пунктами 4.4. и 4.5. Положения, а также на иное обращение составляет 30 (тридцать) календарных дней, если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

4.8. При поступлении в Ассоциацию жалобы, обращения, иного обращения с помощью почтовой связи или с курьером, ответ заявителю направляется по почтовому адресу, а в случае поступления по электронной почте ответ заявителю направляется в виде скан-копии документа по указанному адресу электронной почты или с которого поступило письменное обращение.

4.9. Жалобы, обращения, иные обращения, ответы на них, а также сведения, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Ассоциации.

#### **5. Заключительные положения**

5.1. Настоящее Положение, внесенные в него изменения, решения о признании утратившими силу вступают в силу не ранее чем со дня внесения сведений о них в государственный реестр саморегулируемых организаций.

Прошито, пронумеровано и скреплено  
4 (четыре) листа

Дата « 28 » июля 2014 г.

Президент СРО АСМСБ

