

УТВЕРЖДЕНО

решением Общего собрания членов АССС «ГОСТ»

Протокол № 16 от 01.04. 2019 года

ПОЛОЖЕНИЕ

Ассоциации «Субъектов Строительной Сферы

«Гарантия Оптимальных Строительных Технологий»

«О процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации и иных обращений, поступивших в Ассоциацию»

Санкт-Петербург

2019 год

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Область применения	3
2. Определение используемых понятий	3
3. Требования к жалобе, обращению, содержащему сведения о нарушении, иному обращению	4
4. Порядок и срок рассмотрения жалобы и обращения, содержащего сведения о нарушении	5
5. Порядок рассмотрения заявления об обжаловании акта проверки	6
6. Рассмотрение иных обращений, поступающих в Ассоциацию	7
7. Заключительные положения	8

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», и иным действующим законодательством Российской Федерации и Уставом Ассоциации.

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

В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

2.1. Конкурентные способы заключения договоров - способы определения поставщиков, подрядчиков, исполнителей (конкурс, аукцион, запрос котировок, запрос предложений и другие конкурентные способы закупок) 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 и других видов), если в соответствии с законодательством Российской Федерации проведение торгов (конкурсов, аукционов и других видов) для заключения соответствующих договоров является обязательным.

2.2. Договор строительного подряда – договор о строительстве, реконструкции, капитальном ремонте, сносе объектов капитального строительства, заключенный членом Ассоциации с застройщиком, техническим заказчиком, лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения, региональным оператором.

2.3. Жалоба - письменное обращение физического или юридического лица в Ассоциацию, должным образом заверенная заявителем, 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.

2.4. Обращение, содержащее сведения о нарушении - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти или органов местного самоуправления в Ассоциацию, должным образом заверенное заявителем, 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 действующим законодательством РФ в сфере осуществления государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

2.5. 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.

2.6. Заявитель - физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу, обращение, содержащее сведения о нарушении, или иное обращение.

2.7. 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 и требования внутренних документов и стандартов, принятых и утвержденных Ассоциацией.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБЕ, 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 жалобу (соответствующее обращение), а также надлежащим образом заверенный документ подтверждающий полномочия подписавшего лица, за исключением случая если такой документ подписан его исполнительным органом;

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 нарушений обязательных требований, допущенных членом Ассоциации, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, в том числе и заключенных с использованием конкурентных способов заключения договора;

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 (надлежащим образом заверенный документ подтверждающий полномочия), печать (последнее - при наличии).

3.2. Иное обращение должно содержать сведения, указанные в п. 3.1.1, п. 3.1.2, п. 3.1.3, п. 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 заверенные 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).

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 саморегулируемой организацией программного обеспечения, позволяющего в соответствии с законодательством Российской Федерации принимать, передавать электронные документы и устанавливать достоверность усиленных квалифицированных электронных подписей, переданных в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью.

3.5. Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение, направленные иными способами, оформленные не в соответствии с требованиями п. 3.1. настоящего Положения, считаются не соответствующими требованиям к жалобе, обращению, содержащему сведения о нарушении, иному обращению и не подлежат рассмотрению Ассоциацией.

3.6. 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. 3.1. настоящего Положения.

4. ПОРЯДОК И СРОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ И ОБРАЩЕНИЯ, СОДЕРЖАЩЕГО СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ

4.1. Жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, при поступлении в Ассоциацию в тот же день передается в Контрольный комитет Ассоциации.

4.2. Руководитель (заместитель руководителя) Контрольного комитета Ассоциации, в течение **3 (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 3 настоящего Положения. При несоответствии жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения, руководитель (заместитель руководителя) Контрольного комитета Ассоциации, в обозначенный в настоящем пункте срок, направляет заявителю ответ с указанием оснований несоответствия в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или соответствующем обращении, либо посредством почтового отправления по почтовому адресу, 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, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения, в течение **3 (трех)** рабочих дней с даты их поступления в Ассоциацию на основании решения Контрольного комитета 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 Контрольным комитетом 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, содержащие сведения о нарушении.

4.7. Продолжительность внеплановой проверки не должна превышать **20 (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 у члена Ассоциации, Ассоциация направляет заявителю ответ на жалобу или обращение, об отсутствии нарушений у 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 соответствующем обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или соответствующем обращении в

срок, не превышающий **10 (десяти)** рабочих дней с даты принятия решения Ассоциацией ответа по жалобе или обращению, содержащему сведения о нарушении.

4.10. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, Контрольный комитет Ассоциации, направляет соответствующее решение 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 **10 (десяти)** рабочих дней с даты принятия Ассоциацией ответа по жалобе или обращению, содержащего сведения о нарушении.

4.11. В порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации за деятельностью своих членов, Контрольный комитет Ассоциации, передает в Дисциплинарный комитет Ассоциации жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, акт проверки и материалы проверки для принятия решения о применении мер дисциплинарного воздействия по результатам рассмотрения переданных материалов в порядке, установленном Положением о применении мер дисциплинарного воздействия.

4.12. Решение Дисциплинарного комитета Ассоциации по результатам рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, материалов проверки Контрольного комитета и акта проверки, в течение **2 (двух)** 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.

4.13. При рассмотрении жалобы на действия члена Ассоциации на заседание соответствующего органа Ассоциации приглашаются лицо, направившее такую жалобу и член Ассоциации, на действия которого была направлена такая жалоба. Неявка на заседание соответствующего органа приглашенных лиц, не является препятствием для рассмотрения жалобы, по существу.

4.14. 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 и (или) в документах Дисциплинарного комитета.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ ОБ ОБЖАЛОВАНИИ АКТА ПРОВЕРКИ

5.1. В случае несогласия с актом проверки, указанным в п. 4.9 настоящего Положения, а также в случае, если акт проверки установил отсутствие части нарушений, указанных заявителем в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении, заявитель может подать заявление об обжаловании акта проверки (полностью или в части) в Совет Ассоциации в течение **15 (пятнадцати)** календарных дней с момента получения указанного акта.

5.2. Заявление об обжаловании акта проверки должно содержать следующую информацию:

5.2.1 наименование Ассоциации;

5.2.2. 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;

5.2.3. 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 и других документов связанных с рассмотрением соответствующей жалобы или обращения по заявлению об обжаловании путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

5.2.4. 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;

5.2.5. реквизиты акта проверки (дата и номер);

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

5.2.7. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

5.3. В обоснование доводов, указанных в заявлении об обжаловании акта проверки, прилагаются документы или копии документов, заверенные надлежащим образом (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 не позднее чем за **5 (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. В случае направления уведомления по электронной почте, адресат считается извещенным в день отправления.

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.

5.6. Совет Ассоциации рассматривает заявление об обжаловании акта проверки в течение **30 (тридцати)** календарных дней с даты его поступления в Ассоциацию и принимает одно из следующих решений:

5.6.1. об отмене акта проверки (полностью или в части) и направлении жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в Контрольный комитет Ассоциации, для повторного рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении;

5.6.2. 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, направляется Ассоциацией в течение **3 (трех)** рабочих дней с даты его принятия, 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 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.

6.2. Иные обращения, поступившие в Ассоциацию от органов государственной власти и органов местного самоуправления, рассматриваются в течение **20 (двадцати)** 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 **30 (тридцати)** календарных дней с даты их поступления в Ассоциацию.

6.4. В исключительных случаях срок, указанный в п. 6.3 настоящего Положения может быть продлен, но не более чем на **30 (тридцать)** календарных дней, с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения иного обращения.

6.5. Уведомления о результатах рассмотрения Ассоциацией обращений, указанных в п.6.2, п. 6.3, п. 6.4., в течение **3 (трех)** рабочих дней с даты их принятия направляются заявителю, по указанному им адресу.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Настоящее Положение и изменения к нему вступают в силу не ранее дня внесения сведений о документе в государственный реестр саморегулируемых организаций в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации.

7.2. В срок не позднее чем через **3 (три)** рабочих дня со дня принятия настоящего Положения и изменений в настоящее Положение, документ подлежит размещению на сайте Ассоциации в сети Интернет: www.sro-gost.ru 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.

7.3. Настоящее Положение не должно противоречить законам и иным нормативным актам Российской Федерации, а также Уставу Ассоциации. 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 законами и иными нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации.

Генеральный директор
АССС «ГОСТ»



Семенов М. Ю.