

УТВЕРЖДЕНО
протоколом общего собрания членов
Ассоциации «Саморегулируемая
организация строителей
Новгородской области
«Стройбизнесинвест»
от 25.04.2019 № 1



Вступает в силу 19.07.2019

ПОЛОЖЕНИЕ

**о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов
Ассоциации «Саморегулируемая организация
строителей Новгородской области «Стройбизнесинвест» (далее – СБИ)
и иных обращений, поступивших в СБИ**

**Великий Новгород
2019 год**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Саморегулируемая организация строителей Новгородской области «Стройбизнесинвест» (далее – СБИ) и иных обращений, поступивших в СБИ (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральными законами от 29 декабря 2004 года № 190-ФЗ «Градостроительный кодекс Российской Федерации» (далее – Градостроительный кодекс), от 01 декабря 2007 года № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях» (далее – Федеральный закон № 315-ФЗ), Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Уставом СБИ, Правилами контроля в области саморегулирования, применяемыми в СБИ, Положением о дисциплинарной комиссии СБИ (далее – Правила контроля), Положением о проведении анализа деятельности членов СБИ, Положением о применении СБИ мер дисциплинарного воздействия в отношении своих членов и другими документами, регламентирующими деятельность СБИ.

1.2. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалобы (обращения), порядок и сроки рассмотрения жалобы на действия (бездействие) членов СБИ и иные обращения, поступающие в СБИ, а также порядок обжалования решения по жалобе (обращению).

2. Понятия, используемые для целей настоящего Положения

Для целей настоящего Положения используются следующие понятия:

2.1. Обязательные требования СБИ, установленные пунктом 3.2. Правил контроля:

соблюдение членами СБИ:

2.1.1. Требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности.

2.1.2. Требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, включая требования соблюдение членами СБИ требований, установленных в стандартах на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденных НОСТРОЙ, стандартах СБИ.

2.1.3. Требований квалификационных стандартов СБИ, правил СБИ, условий членства в СБИ и иных документов СБИ.

2.1.4. Соответствия фактического совокупного размера обязательств по договорам строительного подряда, договорам подряда на осуществление сноса, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров, предельному размеру обязательств, исходя из которого таким членом СБИ был внесен взнос в компенсационный фонд обеспечения договорных обязательств СБИ.

2.1.5. Обязательств по договорам строительного подряда, договорам подряда на осуществление сноса, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров.

2.2. Обращение физического или юридического лица (далее – обращение) – направленные в СБИ, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение физического или юридического лица в СБИ, государственный орган, орган местного самоуправления;

2.3. Жалоба – представленная в СБИ письменная просьба физического или юридического лица о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, содержащее указание на действия (бездействие) члена СБИ, нарушающие обязательные требования СБИ, установленные пунктом 3.2 Правил контроля.

2.4. Орган надзора за саморегулируемыми организациями – федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на осуществление государственного надзора за деятельностью саморегулируемых организаций в области строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объектов капитального строительства.

2.5. Заявитель – физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направившие жалобу (обращение).

3. Требования к жалобе (обращению)

В жалобе (обращении) в обязательном порядке должны быть указаны следующие сведения:

- 3.1. Наименование СБИ,
- 3.2. Сведения о заявителе, позволяющие идентифицировать заявителя:
 - 3.2.1. Для физических лиц – фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии),
 - 3.2.2. Для индивидуальных предпринимателей – фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;
 - 3.2.3. Для юридических лиц – полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) или фамилия и инициалы должностного или уполномоченного им лица, подписавшего жалобу (обращение);
- 3.3. Почтовый адрес заявителя и адрес электронной почты;
- 3.4. Сведения о члене СБИ, в отношении которого направлена жалоба (обращение):
 - 3.4.1. Для индивидуальных предпринимателей – фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;
 - 3.4.2. Для юридических лиц – полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН;
- 3.5. Описание нарушений обязательных требований, допущенных членом СБИ;
- 3.6. В отношении жалоб – доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена СБИ нарушают или могут нарушить права заявителя;
- 3.7. Личная подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя и дата;
- 3.8. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе (обращению) документы и материалы либо их копии.

4. Направление и регистрация жалобы (обращения):

4.1. Жалоба (обращение) могут быть поданы заявителем непосредственно в СБИ по месту ее нахождения или направлены заявителем в СБИ посредством почтового отправления (курьером). Жалоба (обращение), направленная иным способом, считается не соответствующей требованиям к жалобе (обращению) и не подлежит рассмотрению СБИ.

4.2. Жалоба (обращение) подлежит обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с даты поступления в СБИ.

4.3. Жалоба (обращение), содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию СБИ, направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе (обращении) вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, указанного пункте 6.4 Положения.

4.4. Запрещается направлять жалобу (обращение) на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 настоящей статьи, невозможно направление жалобы (обращения) на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в

компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба (обращение) возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5. Порядок рассмотрения жалобы (обращения) СБИ

5.1. Жалоба (обращение), поступившее в СБИ в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. СБИ обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы (обращения).

5.3. На основании направленной в СБИ жалобы (обращения) на нарушение членом СБИ обязательных требований СБИ может назначаться внеплановая проверка.

5.4. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется органом контроля СБИ в соответствии с Правилами контроля в области саморегулирования, применяемыми в СБИ и (или) Положением о проведении анализа деятельности членов СБИ.

5.5. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе, или факты, подлежащие проверке, назначенной по иным основаниям.

5.6. В ходе внеплановой проверки, проводимой на основании жалобы (обращения), СБИ запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения жалобы (обращения) документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

5.7. В случае необходимости СБИ может обеспечить рассмотрение жалобы (обращения) с выездом на место.

5.8. По решению исполнительного директора СБИ внеплановая проверка прекращается, если после начала соответствующей проверки выявлена анонимность обращения или заявления, явившихся поводом для ее организации, либо установлены заведомо недостоверные сведения, содержащиеся в обращении или заявлении.

5.9. По итогам проведения внеплановой проверки составляется акт.

5.10. Если внеплановая проверка члена СБИ установила отсутствие нарушений обязательных требований СБИ, об этом письменно извещается заявитель.

5.11. В случае выявления нарушения членом СБИ обязательных требований СБИ акт и материалы проверки передаются в дисциплинарную комиссию СБИ.

5.12. Дисциплинарная комиссия СБИ осуществляет рассмотрение жалобы (обращения) в порядке, установленном Положением о применении СБИ мер дисциплинарного воздействия в отношении своих членов.

5.13. При рассмотрении жалобы (обращения) на действия члена СБИ на заседание дисциплинарной комиссии СБИ должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу (обращение), и член СБИ, на действия которого направлена такая жалоба (обращение).

5.14. В случае выявления в результате рассмотрения жалобы (обращения) на действия (бездействие) члена СБИ или иного обращения нарушения членом СБИ обязательных требований СБИ применяет в отношении такого члена меры дисциплинарного воздействия в соответствии со статьей 55.15 Градостроительного кодекса, статьей 10 Федерального закона № 315-ФЗ и Положением о применении СБИ мер дисциплинарного воздействия в отношении своих членов.

5.15. Решение СБИ о применении к члену СБИ меры дисциплинарного воздействия или в случае, если принятие такого решения не требуется, ответ на жалобу (обращение) направляется лицу, направившему жалобу (обращение), посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении).

5.16. Ответ на жалобу (обращение) подписывается исполнительным директором СБИ либо иным уполномоченным на то лицом.

5.17. В случае обнаружения СБИ факта нарушения членом СБИ требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объекта капитального строительства СБИ 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, 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.

5.18. СБИ, а также ее работники и должностные лица, принимающие участие в проведении проверки, отвечают за неразглашение и нераспространение сведений, полученных в ходе ее проведения, в соответствии с Федеральным законом № 315-ФЗ и другими федеральными законами.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений (жалоб)

6.1. В случае, если в обращении (жалобе) не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу (обращение) не дается.

6.2. Жалоба (обращение), в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. СБИ при получении жалобы (обращения), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников и членов СБИ, а также членов их семей, вправе оставить жалобу (обращение) без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

6.4. В случае, если текст жалобы (обращения) не поддается прочтению, ответ на жалобу (обращение) не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации жалобы (обращения) сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. В случае, если в жалобе (обращении) содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами (обращениями), и при этом в жалобе (обращении) не приводятся новые доводы или обстоятельства, исполнительный директор СБИ либо другое уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба (обращение) и ранее направляемые жалобы (обращения) направлялись в СБИ. О данном решении уведомляется заявитель.

6.6. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе (обращении) вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в СБИ.

7. Сроки рассмотрения жалобы (обращения)

7.1. СБИ рассматривает жалобы (обращения) на действия (бездействие) своих членов. Жалобы (обращения) на действия (бездействие) членов СБИ подлежат

рассмотрению СБИ в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, СБИ вправе продлить срок рассмотрения жалобы (обращения) не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

8. Права заявителя при рассмотрении СБИ жалобы (обращения) и порядок обжалования решения по жалобе (обращению)

Заявитель при рассмотрении жалобы (обращения) вправе:

8.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

8.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы (обращения), если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

8.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе (обращении) вопросов, за исключением случаев, указанных части 6 Положения, уведомление о переадресации жалобы (обращения) в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

8.4. Обращаться с жалобой на принятое по жалобе (обращению) решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением жалобы (обращения) в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

8.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы (обращения).

9. Заключительные положения

9.1. Настоящее Положение, решение о признании его утратившим силу, в соответствии с Уставом СБИ, принимаются квалифицированным большинством голосов в 2/3 (две трети) голосов присутствующих на общем собрании членов СБИ, и вступают в силу для третьих лиц со дня внесения сведений о Положении в государственный реестр саморегулируемых организаций в соответствии с частью 5 статьи 55.18 Градостроительного кодекса.

9.2. Настоящее Положение, решение о признании его утратившим силу, в соответствии с частью 14 статьи 55.5 Градостроительного кодекса, в срок не позднее чем через 3 (три) рабочих дня со дня принятия подлежат размещению на официальном сайте СБИ и направлению на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных СБИ с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, в федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на осуществление государственного надзора за деятельностью саморегулируемых организаций.

9.3. Изменения и дополнения в Положение вносятся путем утверждения Положения в новой редакции.

9.4. С даты внесения в государственный реестр саморегулируемых организаций (с даты вступления в силу) Положения прекращает свое действие и утрачивает силу документ СБИ «Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов СБИ и иных обращений, поступивших в СБИ», утвержденный протоколом общего собрания членов Ассоциации «Саморегулируемая организация строителей Новгородской области «Стройбизнесинвест» от 11.05.2017 № 1