

УТВЕРЖДЕНО  
Общим собранием членов  
Протокол от 06.03.2018 № 1  
Председатель Общего собрания

\_\_\_\_\_ Р.Б. Ходжаева

## **ПОЛОЖЕНИЕ** **о порядке рассмотрения** **жалоб и иных обращений**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о порядке рассмотрения жалоб и иных обращений (далее – Положение, настоящее Положение) разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Уставом Ассоциации Саморегулируемая организация «Региональный строительный союз Республики Башкортостан» (далее – Ассоциация) определяет уполномоченные органы управления Ассоциации по рассмотрению жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации и иных обращений, поступивших в Ассоциацию, порядок деятельности и принятия решений.

1.2. Жалобы и иные обращения, порядок рассмотрения которых установлен Уставом Ассоциации или иным внутренним документом, рассматриваются в порядке, предусмотренным Уставом Ассоциации, иным внутренним документом.

1.3. Жалобой признается обращение, содержащее просьбу о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов заявителя либо прав, свобод или законных интересов других лиц, если такое нарушение допущено членом Ассоциации.

1.4. Иные обращения затрагивают любую сферу деятельности Ассоциации, за исключением нарушений, допущенных членом Ассоциации.

1.5. Правом на подачу жалобы и иного обращения обладают любые физические, юридические лица, органы государственной власти и местного самоуправления.

1.6. Жалобы и иные обращения направляются в Ассоциацию в письменном виде (бумажном носителе), в том числе и через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет (электронный образ документа).

1.7. В случае если внутренними документами Ассоциации предусмотрено, что Президент (Вице-президент) Ассоциации, Генеральный директор Ассоциации обязаны осуществлять личный прием, то жалоба и иное обращение может быть озвучена устно, при этом ее податель обязан изложить ее в письменном виде и передать лицу, осуществляющему личный прием. В случае отказа от изложения устной жалобы и иного обращения в письменном виде, при их рассмотрении заявитель не вправе ссылаться на обстоятельства, которые не были изложены письменно.

1.8. Жалоба и иное обращение должны содержать:

1.8.1. для юридических лиц, в том числе органов государственной власти и местного самоуправления. Полное и сокращенное наименование (при наличии указывается обязательно), место нахождения;

1.8.2. для физических лиц. Фамилия, имя, отчество (при наличии указывается обязательно), место жительства, серия и номер документа, удостоверяющего личность, место работы или дата и место его государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя;

1.8.3. номера телефонов, факсов, адреса электронной почты заявителя, почтовый адрес;

1.8.4. наименование члена Ассоциации действия (бездействия) которого обжалуется, его основной государственный регистрационный номер;

1.8.5. требования заявителя со ссылкой на законы и иные нормативные правовые акты;

1.8.6. обстоятельства, на которых основано заявление, и подтверждающие эти обстоятельства доказательства;

1.8.6. подпись лица, имеющего право без доверенности действовать от имени юридического лица, индивидуального предпринимателя, органа государственной власти и местного самоуправления, физического лица, а также лица, уполномоченного ими;

1.8.7. печать юридического лица, индивидуального предпринимателя, органа государственной власти и местного самоуправления. При ее отсутствии, оттиск печати не

проставляется, при ее наличии – оттиск печати проставляется обязательно;

1.8.8. документ о полномочиях представителя лица, подписавшего жалобу и иное обращение (доверенность, решение, договор);

1.8.9. перечень прилагаемых документов.

1.9. Жалобы и иные обращения, поданные через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет должны соответствовать требованиям, указанным в пункте 1.8. настоящего Положения.

1.10. Кроме таких требований к жалобам и иным обращениям, поданным через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет предъявляются следующие требования:

1.10.1. электронный образ документа создается с помощью средств сканирования. Сканирование документа на бумажном носителе должно производиться в масштабе 1:1 в черно-белом цвете (качество 300 точек на дюйм), обеспечивающем сохранение всех реквизитов и аутентичных признаков подлинности, а именно: графической подписи лица, печати и углового штампа бланка (при наличии) и прочих;

1.10.2. файл электронного образа документа должен быть в формате «PDF» (Portable Document Format, межплатформенный формат электронных документов, разработанный фирмой Adobe Systems) с возможностью копирования текста;

1.10.3. каждый отдельный документ должен быть представлен в виде отдельного файла;

1.10.4. файлы и данные, содержащиеся в них, должны быть доступными для работы, не должны быть защищены от копирования и печати электронного образа, не должны содержать интерактивные и мультимедийные элементы, внедренные сценарии на языке JavaScript или любых других языках программирования;

1.10.5. электронный образ документа (пакет электронных образов документов) заверяется простой электронной подписью или усиленной квалифицированной электронной подписью заявителя.

1.11. Жалобы и иные обращения, рассматриваются в течение тридцати календарных дней со дня их регистрации, за исключением случая, продления срока рассмотрения жалобы и иного обращения на срок не более чем тридцать календарных дней.

1.12. При рассмотрении жалобы и иного обращения заявитель, член Ассоциации, действия (бездействия) которого обжалуются, имеют право:

1.12.1. представлять дополнительные документы и материалы, приводить доводы;

1.12.2. знакомиться с документами и материалами жалобы и иного обращения;

1.12.3. получать письменное решение по существу жалобы и иного обращения;

1.12.4. обращаться с жалобой в Совет Ассоциации на принятое по жалобе и иному обращению решение Генерального директора Ассоциации;

1.12.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы и иного обращения (для заявителя);

1.12.6. иные права, предусмотренные внутренним документом Ассоциации о применении мер дисциплинарного воздействия в отношении членов Ассоциации.

1.13. Каждая жалоба и иное обращение подлежит обязательному рассмотрению.

1.14. Рассмотрение жалоб и иных обращений осуществляется безвозмездно.

1.15. Организационно-технические и финансовые мероприятия по рассмотрению жалоб и иных обращений обеспечивает Генеральный директор Ассоциации.

## 2. ОРГАНЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Совет Ассоциации является полномочным органом по рассмотрению жалоб и иных обращений.

2.2. Иные органы Ассоциации вправе рассматривать жалобы и иные обращения, если такое полномочие содержится в Уставе Ассоциации и внутренних документах.

2.3. Рассмотрение жалобы лица, исключенного из членов Ассоциации, на необоснованность принятого Советом Ассоциации на основании рекомендации Дисциплинарной комиссии решения об исключении этого лица из членов Ассоциации и принятие решения по такой жалобе осуществляются в соответствии с Положением об Общем собрании членов Ассоциации.

2.4. Орган, уполномоченный на рассмотрение жалоб и иных обращений при осуществлении своей деятельности самостоятелен.

2.5. К компетенции Совета Ассоциации относятся жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации и иные обращения, не входящие в компетенцию иных органов управления Ассоциации.

2.6. К компетенции Генерального директора Ассоциации относятся жалобы и иные обращения, не связанные с деятельностью членов Ассоциации, органов управления Ассоциацией.

2.7. Решения принятые Генеральным директором Ассоциации, органами управления Ассоциации, кроме Общего Собрания членов Ассоциации, Совета Ассоциации подлежат обжалованию в Совете Ассоциации. Заявитель также вправе обжаловать такие решения в суд, арбитражный суд, а в случаях, предусмотренных действующим законодательством в третейский суд, сформированный Национальным объединением саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство.

2.8. Решения, принятые Советом Ассоциации, кроме указанного в пункте 2.3. настоящего положения, подлежат обжалованию в суде, арбитражном суде, а в случаях, предусмотренных действующим законодательством в третейском суде, сформированном Национальным объединением саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство.

2.9. Решения, принятые Общим собранием членов Ассоциации подлежат обжалованию в суде, арбитражном суде, а в случаях, предусмотренных действующим законодательством в третейском суде, сформированном Национальным объединением саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство.

### 3. ПОРЯДОК ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ

3.1. Жалобы и иные обращения регистрируются Ассоциацией не позднее рабочего дня, следующего за календарной датой их поступления.

3.2. Поступившие жалобы и иные обращения передаются Генеральному директору Ассоциации в день их регистрации для проведения предварительной проверки.

3.3. Генеральный директор в срок не более пяти рабочих дней обязан провести предварительную проверку жалобы и иного обращения, по результатам которого принимает одно из следующих решений:

3.3.1. передача жалобы и иного обращения в Контрольный комитет для проведения внеплановой проверки. Такое решение принимается, если жалоба и иное обращение соответствует требованиям настоящего Положения и из содержания усматривается нарушение членом Ассоциации требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, о техническом регулировании, требований, установленных в стандартах на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство, а также неисполнение (ненадлежащее исполнение) членом Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров;

3.3.2. передача иного обращения в Совет Ассоциации для рассмотрения по существу.

Такое решение принимается, если жалоба и иное обращение поданы на действия (бездействия) специализированных органов Ассоциации, Генерального директора Ассоциации;

3.3.3. принятие жалобы и иного обращения к своему рассмотрению. Такое решение принимается, если жалоба и иное обращение соответствует требованиям настоящего Положения и из содержания усматривается компетенция Генерального директора Ассоциации на рассмотрение жалобы и иного обращения;

3.3.4. направление жалобы и иного обращения иному юридическому лицу, органу государственной власти или местного самоуправления. Такое решение принимается, если жалоба и иное обращение соответствует требованиям настоящего Положения и из содержания усматривается компетенция иного юридического лица, органа государственной власти или местного самоуправления. В случае, если из содержания усматривается компетенция Ассоциации, а также иного юридического лица, органа государственной власти или местного самоуправления, то жалоба и иное обращение подлежит рассмотрению в части, касающейся компетенции Ассоциации, в отношении вопросов компетенции иного юридического лица, органа государственной власти или местного самоуправления указывается на право заявителя обратиться к данным лицам;

3.3.5. прекращение рассмотрения жалобы и иного обращения. Такое решение принимается, если жалоба и иное обращение содержат признаки нарушения, допущенного не членом Ассоциации. Решение о прекращении рассмотрения жалобы и иного обращения может быть принято также в случае, если они поданы анонимно (нет указания на заявителя, его адрес, нет подписи); не поддаются прочтению; содержат нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу любого лица, а также связанных с ним лиц; если из содержания усматривается вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами и иными обращениями, и при этом в жалобе и ином обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

3.3.6. возвращение жалобы и иного обращения. Такое решение принимается, если жалоба и иное обращение не соответствует требованиям настоящего Положения, за исключением требований, указанных в пункте 3.3.5. настоящего Положения. Решение о возвращении жалобы и иного обращения может быть принято также в случае, если из содержания усматривается вопрос о нарушении Общим собранием членом Ассоциации, Советом Ассоциации требований законодательства, Устава Ассоциации, внутренних документов Ассоциации с указанием на право заявителя обжаловать решения, действия (бездействия) в установленном порядке в суд, арбитражный суд.

3.4. Решения Генерального директора Ассоциации в случаях, предусмотренных в пунктах 3.3.4 – 3.3.6. настоящего Положения, оформляются письмом, в котором указывается на основания принятия решения. Письмо может быть передано способом, обеспечивающим скорейшее получение такой информации (с использованием электронной, телефонной, телеграфной, факсимильной, почтовой связи и тому подобной) или вручено лично под расписку. Выбор способа передачи письма определяет Генеральный директор Ассоциации.

3.5. Решения Генерального директора Ассоциации, предусмотренные пунктами 3.3.4 – 3.3.6. настоящего Положения, могут быть обжалованы в Совет Ассоциации, в срок не более чем три месяца с момента получения заявителем копии такого решения. По жалобам, поступившим с нарушением указанного срока, Совет Ассоциации принимает решение об отказе в удовлетворении жалобы без рассмотрения ее по существу.

3.6. Контрольный комитет, получив от Генерального директора Ассоциации жалобу и иное обращение, осуществляет внеплановую проверку члена Ассоциации в соответствии с порядком, предусмотренным внутренними документами.

3.7. В случае, если срок рассмотрения жалобы и иного обращения истекает, а внеплановая проверка не окончена, Контрольный комитет извещает об этом Генерального

директора Ассоциации.

3.8. При получении извещения Контрольного комитета, Генеральный директор Ассоциации направляет заявителю письмо, в котором указывает на продление срока рассмотрения жалобы и иного обращения не более чем тридцать календарных дней. Письмо может быть передано способом, обеспечивающим скорейшее получение такой информации (с использованием электронной, телефонной, телеграфной, факсимильной, почтовой связи и тому подобной) или вручено лично под расписку. Выбор способа передачи письма определяет Генеральный директор Ассоциации.

3.9. По окончании внеплановой проверки Генеральный директор Ассоциации направляет в Совет Ассоциации жалобу и иное обращение, результаты внеплановой проверки.

3.10. Совет Ассоциации осуществляет рассмотрение жалобы и иного обращения на своем заседании.

3.11. Заявитель и член Ассоциации, действия (бездействия) которого обжалуются, в обязательном порядке уведомляются о дате, времени и месте заседания Совета Ассоциации. Уведомление направляется Генеральным директором Ассоциации способом, обеспечивающим скорейшее получение такой информации (с использованием электронной, телефонной, телеграфной, факсимильной, почтовой связи и тому подобной) или вручено лично под расписку. Выбор способа передачи уведомления определяет Генеральный директор Ассоциации.

3.12. Рассмотрение жалобы и иного обращения на заседании Совета Ассоциации осуществляется в соответствии с порядком, предусмотренным внутренним документом Ассоциации о применении мер дисциплинарного воздействия в отношении членов Ассоциации. Неявка уведомленного лица на заседание Совета Ассоциации не препятствует рассмотрению жалобы и иного обращения.

3.13. По результатам рассмотрения жалобы и иного обращения Советом Ассоциации принимается одно из следующих решений:

3.13.1. о применении меры дисциплинарного воздействия. Такое решение принимается, если жалоба и иное обращение соответствует требованиям настоящего Положения и было установлено нарушение членом Ассоциации требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, о техническом регулировании, требований, установленных в стандартах на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство, а также неисполнение (ненадлежащее исполнение) членом Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров;

3.13.2. об отказе в удовлетворении жалобы и иного обращения. Такое решение принимается, если жалоба и иное обращение соответствует требованиям настоящего Положения и не было установлено нарушение членом Ассоциации требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, о техническом регулировании, требований, установленных в стандартах на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство, а также неисполнение (ненадлежащее исполнение) членом Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров. В случае выявления нарушения членом Ассоциации, отличных от нарушений требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, о техническом регулировании, требований, установленных в стандартах на процессы выполнения работ по строительству,

реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство, а также неисполнение (ненадлежащее исполнение) членом Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров, Совет Ассоциации вправе рекомендовать члену Ассоциации устранить данные нарушения и сообщить об их устранении;

3.13.3. о прекращении рассмотрения жалобы и иного обращения. Такое решение принимается, если к моменту рассмотрения жалобы и иного обращения, членство лица в Ассоциации, действия (бездействия) которого обжалуются, прекращено; рассмотрение не может быть осуществлено без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну; если будет установлено, что из содержания усматривается вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами и иными обращениями, и при этом в жалобе и ином обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства; до момента рассмотрения жалобы и иного обращения от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения жалобы и иного обращения;

3.13.4. по существу заявленной жалобы и иного обращения, отражающей мнение Совета Ассоциации по поставленному вопросу, сообщенному факту. Такое решение принимается если отсутствуют основания для принятия решений, предусмотренных пунктами 3.13.1-3.13.3 настоящего Положения.

3.14. Решение Совета Ассоциации оформляется протоколом. Протокол составляется в срок не более чем пять рабочих дней в произвольной форме и включает в себя принятые Советом Ассоциации решения по каждому вопросу повестки дня с обязательным указанием:

3.14.1. даты, времени и места проведения заседания Совета Ассоциации;

3.14.2. сведений о лицах, принявших участие в заседании;

3.14.3. результатов голосования по каждому вопросу повестки дня;

3.14.4. сведений о лицах, проводивших подсчет голосов;

3.14.5. сведений о лицах, голосовавших против принятия решения и потребовавших внести запись об этом в протокол.

3.15. Протокол подписывается председателем и секретарем заседания Совета Ассоциации. Оформленный надлежащим образом протокол Совета Ассоциации передается Генеральному директору Ассоциации, который обязан обеспечить его сохранность.

3.16. Протокол или выписка из него направляются Генеральным директором Ассоциации заявителю, члену Ассоциации, действия (бездействия) которого обжалуются, в срок не более чем пять рабочих дней с момента его передачи Советом Ассоциации. Протокол или выписка из него направляются Генеральным директором Ассоциации способом, обеспечивающим скорейшее получение такой информации (с использованием электронной, телефонной, телеграфной, факсимильной, почтовой связи и тому подобной) или вручено лично под расписку. Выбор способа передачи протокола или выписки из него определяет Генеральный директор Ассоциации.

3.17. В случае обнаружения Ассоциацией факта нарушения членом такой Ассоциации требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта 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 объектов, указанных в части 3 статьи 54 Градостроительного кодекса Российской Федерации, или орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление государственного

строительного надзора, в случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте иных объектов капитального строительства.

3.18. Копия жалобы и иного обращения, протокола или выписки из него подлежит помещению в дело члена Ассоциации.

## 4. ОСОБЕННОСТИ РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Обращения на действия (бездействия) специализированных органов Ассоциации, Генерального директора Ассоциации рассматривает Совет Ассоциации.

4.2. Предварительная проверка обращений на действия (бездействия) специализированных органов Ассоциации, Генерального директора Ассоциации не осуществляется. Зарегистрированное обращение на действия (бездействия) специализированных органов Ассоциации, Генерального директора Ассоциации передается в Совет Ассоциации.

4.3. Заявитель, а также специализированный орган Ассоциации, Генеральный директор Ассоциации уведомляются о дате, времени и месте заседания Совета Ассоциации. Уведомление направляется Президентом Ассоциации способом, обеспечивающим скорейшее получение такой информации (с использованием электронной, телефонной, телеграфной, факсимильной, почтовой связи и тому подобной) или вручено лично под расписку. Выбор способа передачи уведомления определяет Президент Ассоциации.

4.4. Заявитель, а также специализированный орган Ассоциации, Генеральный директор Ассоциации пользуются правами, предусмотренными настоящим Положением.

4.5. По результатам рассмотрения обращения на действия (бездействия) специализированных органов Ассоциации, Генерального директора Ассоциации Советом Ассоциации принимается одно из следующих решений:

4.5.1. об обязанности специализированного органа Ассоциации, Генерального директора Ассоциации восстановить или защитить нарушенные права, свободы или законные интересы заявителя либо права, свободы или законные интересы других лиц, посредством совершения определенных действий, либо посредством воздержания от определенных действий и (или) отмена принятых специализированным органом Ассоциации, Генеральным директором Ассоциации решений. Такое решение принимается, если обращение соответствует требованиям настоящего Положения и было установлено нарушение специализированным органом Ассоциации, Генеральным директором Ассоциации требования действующего законодательства, Устава Ассоциации, внутренних документов Ассоциации.

4.5.2. об отказе в удовлетворении обращения. Такое решение принимается, если обращение соответствует требованиям настоящего Положения и не было установлено нарушение специализированным органом Ассоциации, Генеральным директором Ассоциации требования действующего законодательства, Устава Ассоциации, внутренних документов Ассоциации.

4.5.3. прекращение рассмотрения обращения. Такое решение принимается, если обращение содержит признаки нарушения, допущенного не специализированным органом Ассоциации, Генеральным директором Ассоциации. Решение о прекращении рассмотрения обращения может быть принято также в случае, если они поданы анонимно (нет указания на заявителя, его адрес, нет подписи); не поддаются прочтению; содержат нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу членам специализированных органов, Генеральному директору Ассоциации, а также связанных с ними лиц; если из содержания усматривается вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства; рассмотрение не может быть осуществлено без разглашения сведений, составляющих



охраняемую федеральным законом тайну; до момента рассмотрения обращения от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

4.5.4. возвращение обращения. Такое решение принимается, если обращение не соответствует требованиям настоящего Положения, за исключением требований, указанных в пункте 4.5.3. настоящего Положения. Решение о возвращении обращения может быть принято также в случае, если из содержания усматривается вопрос о нарушении Общим собранием членом Ассоциации, Советом Ассоциации требований законодательства, Устава Ассоциации, внутренних документов Ассоциации с указанием на право заявителя обжаловать решения, действия (бездействия) в установленном порядке в суд, арбитражный суд, а в случаях, предусмотренных действующим законодательством в третейский суд, сформированный Национальным объединением саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство.

## 5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Если в результате изменения законодательства Российской Федерации отдельные правила настоящего Положения вступают в противоречие с ними, эти правила утрачивают силу и до момента внесения изменений в настоящее Положение Ассоциация и ее члены руководствуются законодательством Российской Федерации.

5.2. Настоящее Положение вступает в силу не ранее чем со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций.