# АССОЦИАЦИЯ

# САМОРЕГУЛИРУЕМАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

**«ОБЪЕДИНЕНИЕ РЯЗАНСКИХ СТРОИТЕЛЕЙ»**

**Утверждено решением**

**Общего собрания Ассоциации**

**саморегулируемая организация**

**«Объединение Рязанских строителей»**

**Протокол № 1/25 от «19» марта 2025г.**

Положение

о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации СРО «ОРС» и иных обращений поступивших в адрес Ассоциации

(новая редакция)

**г. Рязань, 2025г.**

**Оглавление:**

1. Область применения…………………………………………………………………….3
2. Основные понятия и термины, используемые в настоящем Положении……………3
3. Требования к жалобам и обращениям………………………………………………….3
4. Организация работы с жалобами и обращениями……………………………………..4
5. Порядок рассмотрения жалоб…………………………………………………………...5
6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений………………………..6
7. Права граждан и организаций при рассмотрении жалоб и обращений………………7
8. Контроль за соблюдением требований настоящего Положения……………………...7
9. Заключительные положения ……………………………………………………………7

**1. Область применения**

Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Градостроительного кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 01.12.2007г. №315-Ф3 «О саморегулируемых организациях», Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также внутренними документами Ассоциации саморегулируемая организация «Объединение Рязанских строителей» (далее - Ассоциация). Настоящее Положение определяет, в рамках реализации уставных целей и задач Ассоциации, Порядок рассмотрения Ассоциацией жалоб и обращении на действия своих членов.

**2. Основные понятия и термины, используемые в настоящем Положении**

В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

2.1. Жалоба - письменное обращение физического или юридического лица в Ассоциацию:

- на действие (бездействие) членов Ассоциации, создающее угрозу наступления или повлекшее наступление неблагоприятных последствий в виде причинения вреда жизни или здоровью физических лиц, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений, объектам культурного наследия (памятникам истории и культуры) народов Российской Федерации;

- на неисполнение (ненадлежащее исполнение) членами Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов определения поставщиков (подрядчиков, исполнителей) 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, или в иных случаях по результатам торгов (конкурсов, аукционов), если в соответствии с законодательством Российской Федерации проведение торгов (конкурсов, аукционов) для заключения соответствующих договоров является обязательным.

2.2. Обращение – заявление (предложение, ходатайство, запрос) физического или юридического лица по предмету, относящемуся к сфере деятельности Ассоциации, не связанное с нарушением членом Ассоциации обязательных требований, и (или) неисполнением или ненадлежащем исполнением членом Ассоциации договорных обязательств.

2.3. Заявитель - физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу, обращение.

.

**3. Требования к жалобам и обращениям**

3.1. В жалобе и обращении 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), и (или) ИНН и (или) ОГРНИП;

- для юридических лиц: полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН, должность и фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или фамилия и инициалы должностного или уполномоченного им лица, подписавшего жалобу, обращение;

3.1.3. почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя;

3.1.4. сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба, обращение;

3.1.5. в отношении жалоб - доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя или 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, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора;

3.1.6. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

3.2. Обращение должно содержать суть предложения, заявления, ходатайства, запроса.

3.3. К жалобе, обращению заявителем могут быть приложены документы (или их копии), подтверждающие обстоятельства, изложенные в жалобе, обращении или способствующие решению вопроса, на который направлена жалоба, обращение.

3.4. Жалоба, обращение могут быть поданы заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения, направлены заявителем в Ассоциацию посредством почтового отправления, курьером, либо переданы в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью. Ассоциация вправе не рассматривать жалобы, обращения, поданные с нарушением порядка, установленного настоящим пунктом.

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

**4. Организация работы с жалобами и обращениями**

4.1. Жалоба или обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Ассоциацию.

4.2. Жалоба или обращение, поступившее в Ассоциацию в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

4.3. В случае необходимости представители Ассоциации могут рассмотреть жалобу или обращение с выездом на место.

4.4. Жалоба или обращение, поступающие в Ассоциацию, передаются исполнительному директору Ассоциации, который определяет орган (специалиста) Ассоциации, к компетенции которых относится вопрос, изложенный в жалобе или обращении.

4.5. Жалоба или обращение, поступившие в Ассоциацию, подлежат рассмотрению Ассоциацией в течение тридцати календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

**5.** **Порядок рассмотрения жалоб**

5.1. Ассоциация при рассмотрении жалоб, поступивших от граждан и организаций, обязана:

- проверить жалобу на предмет подведомственности;

- рассмотреть жалобу по существу в установленные настоящим Положением сроки, объективно оценить изложенные факты, проверить их достоверность;

-в случае необходимости на основании поступившей жалобы инициировать проведение внеплановой проверки члена Ассоциации;

- сообщить заявителю о результатах рассмотрения жалобы и принятом решении в установленный настоящим Положением срок в письменной форме, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе , либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе. Ответственность за неполучение заявителем почтового отправления от Ассоциации по причине истечения срока хранения почтового отправления или фактического отсутствия заявителя по указанному им адресу, фактическом отказе заявителя от получения почтового отправления Ассоциации или иной объективной причине неполучения почтового отправления, указанной почтой (курьером, службой доставки), неполучение заявителем электронной почты или факса по указанному им адресу, несет сам заявитель.

5.2. Ассоциация в случае выявления в результате рассмотрения жалобы на действия (бездействие) члена саморегулируемой организации нарушения членом саморегулируемой организации обязательных требований применяет в отношении такого члена меры дисциплинарного воздействия.

5.3. Ассоциацией в отношении члена саморегулируемой организации, допустившего нарушение требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденных соответствующим Национальным объединением саморегулируемых организаций, стандартов саморегулируемой организации и внутренних документов саморегулируемой организации, могут применяться меры дисциплинарного воздействия, предусмотренные Федеральным законом «О саморегулируемых организациях».

5.3.1. Член саморегулируемой организации, в отношении которого применена мера дисциплинарного воздействия в виде приостановления права выполнять строительство, реконструкцию, капитальный ремонт, снос объектов капитального строительства, имеет право продолжить соответственно выполнять строительство, реконструкцию, капитальный ремонт, снос объектов капитального строительства только в соответствии с договорами подряда на выполнение строительно-монтажных работ и на осуществление сноса, заключенными до принятия решения о применении указанной меры дисциплинарного воздействия.

5.3.2. Решение саморегулируемой организации о применении меры дисциплинарного воздействия может быть обжаловано в арбитражном суде, а также третейском суде, сформированным соответствующим Национальным объединением саморегулируемых организаций, членом саморегулируемой организации, в отношении которого принято это решение.

5.4. При рассмотрении жалобы на действия члена саморегулируемой организации на заседание соответствующего органа саморегулируемой организации должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу, и член саморегулируемой организации, на действия которого направлена такая жалоба. Указанные приглашения направляются не позднее 3 рабочих дней до дня заседания соответствующих органов Ассоциации любым доступным способом.

5.5. Решения при рассмотрении жалобы оформляются протоколом заседания соответствующего органа Ассоциации и может направляться заявителю в виде выписок из такого протокола или в виде решения (ответа на жалобу) исполнительным директором Ассоциации.

5.6. В случае обнаружения саморегулируемой организацией факта нарушения членом такой саморегулируемой организации требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объекта капитального строительства саморегулируемая организация 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 капитального строительства, 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, сносе иных объектов капитального строительства.

**6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

6.1. Порядок рассмотрения обращения регулируется внутренними документами Ассоциации, устанавливающими регламент работы соответствующего компетентного органа (Устав, Положения об органах Ассоциации) или специалиста Ассоциации (должностными инструкциями, приказами).

6.2. Не требуют рассмотрения и (или) ответа обращения:

6.2.1. не отвечающие требованиям, установленным главой 3 настоящего Положения;

6.2.2. рекламного характера;

6.2.3. информационного характера, если из их содержания не вытекает необходимость предоставления ответа;

6.2.4. не относящиеся к предмету и целям саморегулирования Ассоциации, установленным статьей 55.1 Градостроительного кодекса Российской Федерации;

6.2.5. содержание которых явно указывает на отсутствие необходимости предоставить ответ.

6.3. По результатам рассмотрения обращения, требующего рассмотрения и (или) ответа, уполномоченным на рассмотрение обращения органом Ассоциации принимается решение по обращению в виде протокола заседания соответствующего уполномоченного органа Ассоциации (может направляться заявителю в виде выписки из протокола заседания органа) или в виде решения (ответа на обращение) исполнительного директора Ассоциации.

6.5. В случае, если рассмотрение обращения по существу невозможно без получения дополнительных материалов (заключений экспертиз, судебных решений, решений правоохранительных органов, официальных разъяснений, сведений, справок от органов государственной власти и управления и прочее), то решением, указанным в пункте 6.3. настоящего Положения, может являться решение о назначении (получении) таких дополнительных материалов.

6.6. Решение или ответ на обращение направляется заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

1. **Права граждан и организаций при рассмотрении жалоб и обращений**

7.1. Заявитель, обратившийся с жалобой или обращением, имеет право:

- предоставлять дополнительные сведения;

- присутствовать при рассмотрении жалобы или обращения;

- получить в установленный срок официальный ответ в письменной форме о результатах рассмотрения жалобы или обращения;

- отозвать жалобу или обращение до вынесения решения по ней.

1. **Контроль за соблюдением требований настоящего Положения**

8.1. Контроль за соблюдением требований настоящего Положения осуществляется Исполнительным директором Ассоциации.

1. **Заключительные положения**

9.1. Если в результате изменения законодательства или нормативных актов Российской Федерации отдельные статьи настоящего Положения вступают в противоречие с ними, эти статьи считаются утратившими силу и до момента внесения изменений в настоящее Положение, члены Ассоциации руководствуются законодательством и нормативными актами Российской Федерации.

9.2. Настоящая редакция Положения вступает в силу со дня внесения сведений о нём в государственный реестр саморегулируемых организаций в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации.

9.3. С вступлением в действие настоящей редакции Положения, предыдущая редакция данного Положения прекращает свое действие.