

Утверждено  
общим собранием членов  
Саморегулируемой организации  
Ассоциация строителей газового  
и нефтяного комплексов

Приложение № 13  
к Протоколу № 18 от «22» марта 2019 г.  
общего собрания членов  
Саморегулируемой организации  
Ассоциации строителей газового  
и нефтяного комплексов

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов**  
**Саморегулируемой организации Ассоциации строителей газового и**  
**нефтяного комплексов и иных обращений, поступивших в**  
**Ассоциацию**

**г. Москва, 2019**

## **1. Общие положения**

1.1. Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Саморегулируемой организации Ассоциации строителей газового и нефтяного комплексов и иных обращений, поступивших в Ассоциацию (далее - Ассоциация), разработано в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также Уставом и внутренними документами Ассоциации, и определяет порядок и сроки рассмотрения жалоб и иных поступивших обращений на действия (бездействие) членов Ассоциации.

1.2. В случае выявления, в результате рассмотрения жалобы на действия (бездействие) члена Ассоциации или иного обращения, допущенного (допущенных) нарушения (нарушений) членом Ассоциации требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, включая соблюдение членами Ассоциации требований, установленных в стандартах на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство, стандартов Ассоциации и внутренних документов Ассоциации (далее – обязательные требования), Ассоциация применяет в отношении такого члена меры дисциплинарного воздействия, в соответствии с законодательством Российской Федерации и Положением о применении мер дисциплинарного воздействия в отношении членов Саморегулируемой организации Ассоциации строителей газового и нефтяного комплексов.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

Жалоба – письменное обращение в Ассоциацию физического или юридического лица (далее - Заявитель) о принятии Ассоциацией мер дисциплинарного воздействия к члену Ассоциации, допустившему нарушение норм градостроительного законодательства Российской Федерации и /или обязательных требований документов, перечисленных в п. 1.2 настоящего Положения и обязательных для исполнения всеми членами Ассоциации.

Иное обращение - направленное Заявителем в Ассоциацию, письменное предложение, заявление, рекомендация.

Заявитель – физическое или юридическое лицо, направившее в Ассоциацию на рассмотрение жалобу или иное обращение на действия (бездействие) члена Ассоциации, повлекшие за собой факт нарушения требований законодательства Российской Федерации и/или внутренних документов Ассоциации, перечисленных в п.1.2 настоящего Положения.

## **2. Организация работы с жалобами и иными обращениями**

2.1. Жалоба и/или иное обращение, направленные Заявителем в адрес Ассоциации должны содержать:

- наименование члена Ассоциации, действия (бездействие) которого обжалуются;
- изложение мотивировочной части обращения, в котором должны быть

указаны обстоятельства дела;

- Ф.И.О. заявителя – физического лица, ИНН, адрес регистрации, почтовый адрес, адрес электронной почты, контактный номер телефона;

- полное и сокращенное наименования заявителя – юридического лица, ИНН, ОГРН, местонахождение и почтовый адрес, официальный адрес электронной почты, контактные номера телефонов ответственных должных лиц;

- согласие на обработку персональных данных заявителя, в случае направления в Ассоциацию жалобы либо обращения физическим лицом;

- личная подпись заявителя в случае, если жалоба и/или обращение подается физическим лицом;

- подпись уполномоченного единоличного исполнительного органа юридического лица, либо подпись представителя юридического лица, действующего на основании доверенности, в случае направления жалобы и/или обращения юридическим лицом.

2.2. Жалобы и иные обращения, в которых отсутствует информация, указанная в пункте 2.1. настоящего Положения, признаются анонимными и не подлежат регистрации и рассмотрению Ассоциацией.

2.3. Полномочия заявителя/представителя заявителя должны быть подтверждены в порядке, установленном нормами гражданского законодательства Российской Федерации.

### **3. Рассмотрение жалоб и иных обращений**

3.1. Поступившие в Ассоциацию жалобы и иные обращения, соответствующие требованиям настоящего Положения, регистрируются Ассоциацией в журнале учета входящих документов и подлежат рассмотрению Ассоциацией, по существу.

3.2. Жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации и иные обращения, связанные с нарушениями требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, правил саморегулируемой организации и требований иных документов, перечисленных в п. 1.2 настоящего Положения, включая, исполнение обязательств по договорам строительного подряда или договорам подряда на осуществление сноса, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров, рассматриваются Ассоциацией, с привлечением Контрольной и Дисциплинарной комиссий, в соответствии с внутренними документами Ассоциации.

3.3. Ассоциация рассматривает жалобы и иные обращения на действия (бездействие) членов Ассоциации в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, настоящего Положения, требованиями внутренних документов Ассоциации.

3.4. При рассмотрении жалоб и иных обращений на действия (бездействие) членов Ассоциации в Контрольной и/или Дисциплинарной комиссии, Ассоциация привлекает к участию в разбирательстве соответствующей жалобы или обращения заявителя, а также члена Ассоциации, в отношении которого рассматривается соответствующая жалоба или обращение, в порядке, определенном соответствующими положениями о Контрольной и Дисциплинарной комиссии.

3.5. Ассоциация, рассматривает жалобы и иные обращения по существу, в соответствии с переданными заявителем документами.

#### **4. Сроки рассмотрения жалоб и иных обращений**

4.1. Жалобы и иные обращения, на действия (бездействие) члена Ассоциации, рассматриваются в срок не позднее 30 (тридцать) календарных дней со дня их регистрации в Ассоциации.

4.2. По результатам рассмотрения жалобы или иного обращения Заявителю направляется уведомление о принятом решении (в форме документов на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), в течение 2 (двух) рабочих дней со дня принятия по нему соответствующего решения.

#### **5. Принятие решений по рассмотрению жалоб и иных обращений**

5.1. По итогам рассмотрения жалобы или обращения принимается одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении либо отказе в удовлетворении жалобы или иного обращения;

- о переадресации жалобы либо иного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, третьим лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о прекращении рассмотрения жалобы или иного обращения.

5.2. В случае полного или частичного удовлетворения жалобы, соответствующие материалы рассмотрения жалобы передаются в Дисциплинарную комиссию Ассоциации для принятия мер дисциплинарного воздействия в соответствии с законодательством Российской Федерации и Положением о применении мер дисциплинарного воздействия в отношении членов Саморегулируемой организации Ассоциации строителей газового и нефтяного комплексов.

5.3. Решение по жалобе или иному обращению, не удовлетворяющее заявителя, может быть им обжаловано в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

#### **6. Права граждан и организаций при рассмотрении обращений**

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

- предоставлять дополнительные сведения;
- получить в установленный срок официальный ответ в письменной форме о результатах рассмотрения жалобы или иного обращения;
- отозвать обращение до вынесения решения.

6.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении заявителя, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением таких сведений - направление письменного обращения (запроса) в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, в компетенцию которых входит

решение поставленных в жалобе (обращении) вопросов, либо члену Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба (обращение).

## **7. Контроль исполнения и ответственность за нарушение требований настоящего Положения**

7.1. Нарушение установленной настоящим Положением процедуры рассмотрения жалоб и иных обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и внутренними документами Ассоциации.

7.2. Контроль исполнения требований настоящего Положения осуществляется Единоличным исполнительным органом Ассоциации.

## **8. Заключительные положения**

8.1. Настоящее Положение вступает в силу со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации.

8.2. Со дня вступления в силу настоящего Положения прекращает действовать Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Саморегулируемой организации Ассоциации строителей газового и нефтяного комплексов и иных обращений, поступивших в Ассоциацию, утвержденное общим собранием членов Ассоциации 24 марта 2017 года (Протокол № 14 от «24» марта 2017 г.).

8.3. В случае противоречия настоящего Положения нормам, установленным законами и иными нормативными актами Российской Федерации, применяются нормы, предусмотренные действующим законодательством и нормативными актами Российской Федерации.