Приложение № 7
к протоколу № 17 общего собрания
членов Ассоциации «СРО «ТОС» от 19.10.2016г.

Внесены изменения
решением общего собрания
членов Ассоциации «СРО «ТОС»
(протокол № 21 от 10.04.2019г.)

Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Саморегулируемая организация «Тверское объединение строителей», и иных обращений, поступивших в Ассоциации «Саморегулируемая организация «Тверское объединение строителей»

1. Область применения

1.1. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалобы и обращения, порядок, сроки и процедуру рассмотрения поступивших в Ассоциацию «Саморегулируемая организация «Тверское объединение строителей» (далее - Ассоциация) жалоб (обращений) в отношении членов Ассоциации, порядок принятия решения по жалобе (обращению), а также порядок обжалования решения по жалобе (обращению).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с законодательством Российской Федерации и Уставом Ассоциации.

2. Определение используемых понятий

В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

2.1. Саморегулируемая организация – Ассоциация «Саморегулируемая организация «Тверское объединение строителей».

2.2. Обязательные требования - требования законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требования технических регламентов, обязательные требования стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, утвержденные Национальным объединением строителей, стандарты саморегулируемой организации и внутренние документы саморегулируемой организации.

2.3. Неисполнение или ненадлежащее исполнение членом саморегулируемой организации договорных обязательств – невыполнение работ членом саморегулируемой организации по договору строительного подряда, договору подряда на осуществление сноса или выполнение работ членом саморегулируемой организации по договору строительного подряда, договору подряда на осуществление сноса с нарушением условий договора, требований закона, иных правовых актов, а равно не выполнение членом саморегулируемой организации функции технического заказчика по договору, заключенному с застройщиком или выполнение членом саморегулируемой организации функции технического заказчика по договору, заключенному с застройщиком с нарушением условий договора, требований закона, иных правовых актов.

2.4. Жалоба - письменное обращение физического или юридического лица в саморегулируемую организацию о нарушении членом саморегулируемой организации обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом саморегулируемой организации договорных обязательств, содержащее доводы

заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена саморегулируемой организации нарушают или могут нарушить права заявителя.

2.5. Обращение - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти и органов местного самоуправления в саморегулируемую организацию о нарушении членом саморегулируемой организации обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом саморегулируемой организации 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 пунктом 14 статьи 9 и пунктом 20 статьи 10 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

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

3. Требования к жалобе (обращению)

3.1. В жалобе (обращении) должны быть указаны следующие сведения:

3.1.1. наименование Ассоциации;

3.1.2. сведения о заявителе, позволяющие идентифицировать заявителя, направившего жалобу (обращение):

- 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 обращение;

3.1.3. почтовый адрес заявителя и адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией ответа по жалобе (обращению) путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.

3.1.4. сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба (обращение):

- 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 договорных обязательств;

3.1.6. доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя (данное требование распространяется только в отношении жалоб);

3.1.7. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

3.2. К жалобе (обращению) заявителем прилагаются документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений обязательных требований, подтверждающие

неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации договорных обязательств (при их наличии).

3.3. Жалоба (обращение) могут быть поданы заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения или направлены заявителем в Ассоциацию посредством почтового отправления (курьером).

3.4. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы (обращения), которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Ассоциацию с жалобой (обращением), и не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 3.1.2, 3.1.3 настоящего Положения.

4. Порядок и срок рассмотрения жалобы (обращения)

4.1. Жалоба (обращение), поступившие в Ассоциацию, подлежат рассмотрению в течение тридцати календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок. Решение по жалобе или в случае, если принятие решения не требуется, ответ на обращение направляется лицу, направившему жалобу (обращение), посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении).

4.2. Ассоциация в течение трех рабочих дней с момента поступления жалобы (обращения) осуществляет проверку её соответствия требованиям главы 3 настоящего Положения. При несоответствии жалобы (обращения) требованиям главы 3 настоящего Положения, заявителю в срок до пяти рабочих дней направляется ответ с указанием оснований несоответствия посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении). При устранении оснований несоответствия жалобы (обращения) требованиям к содержанию жалобы (обращения), указанным в настоящей главе, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой (обращением) в Ассоциацию.

4.3. В случае соответствия жалобы (обращения) требованиям главы 3 настоящего Положения в течение пяти рабочих дней с момента её поступления в соответствии с Положением о контроле Ассоциации за деятельностью своих членов назначается внеплановая проверка в отношении члена Ассоциации, указанного в жалобе (обращении). После принятия решения о проведении внеплановой проверки проверяемому члену Ассоциации направляется уведомление не менее чем за 24 часа до начала ее проведения любым доступным способом.

4.4. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Комиссией по контролю за деятельностью членов Ассоциации (далее – Комиссия по контролю), 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 (обращение), а также у заявителя. Ассоциация вправе в ходе проведения проверки запрашивать документы и информацию у третьих лиц, а также получать информацию из любых не запрещённых законодательством источников. 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 (обращении), в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении), или иным способом, установленным заявителем для связи с ним. Кроме того, в целях полного и объективного выяснения обстоятельств, явившихся предметом жалобы (обращения), Ассоциацией могут быть организованы совместные встречи с лицами, обладающими такой информацией.

4.6. В ходе проведения внеплановой проверки в соответствии с законодательством Российской Федерации исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе (обращении).

4.7. Продолжительность внеплановой проверки не должна превышать двадцати календарных дней с даты поступления жалобы (обращения) Ассоциацию.

4.8. По результатам проведенной Ассоциацией внеплановой проверки на основании поступившей жалобы (обращения) 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 в отношении члена Ассоциации, Ассоциация направляет заявителю способами, указанными в п. 4.5 настоящего Положения, ответ на жалобу (обращение) об отсутствии нарушений в отношении члена Ассоциации по фактам, изложенным в жалобе (обращении), с приложением акта проверки в срок, указанный в п. 4.1 настоящего Положения.

4.10. В случае выявления по результатам внеплановой проверки нарушений, допущенных членом Ассоциации, в порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации за деятельностью своих членов, Комиссия по контролю передает в Дисциплинарную комиссию Ассоциации жалобу (обращение), акт проверки и материалы проверки для принятия решения по результатам рассмотрения жалобы (обращения). Дисциплинарная комиссия Ассоциации осуществляет рассмотрение жалобы (обращения) в порядке, установленном Положением о применении мер дисциплинарного воздействия.

4.11. При рассмотрении жалобы на действия членов Ассоциации на заседание Дисциплинарной комиссии в обязательном порядке приглашается лицо, направившее жалобу (обращение), а также член Ассоциации, в отношении которого рассматривается вопрос о применении мер дисциплинарного воздействия.

Ассоциация в течение двух рабочих дней со дня принятия решения о применении мер дисциплинарного воздействия в отношении члена Ассоциации направляет копии такого решения члену Ассоциации, а также лицу, направившему жалобу, по которой принято такое решение.