



Утверждено  
Решением Общего собрания членов  
Ассоциации «Саморегулируемая организация  
«Строители Ленинградской области»  
Протокол № 16 от 31 марта 2017 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ АССОЦИАЦИЕЙ  
ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ  
АССОЦИАЦИИ  
И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В АССОЦИАЦИЮ**

Ленинградская область  
г. Шлиссельбург, 2017 год

## Оглавление

1. Общие положения.....	3
2. Требования к письменному обращению.....	4
3. Регистрация письменного обращения и условия направления его на рассмотрение .....	4
4. Рассмотрение жалобы на действия (бездействие) члена Ассоциации .....	6
5. Рассмотрение заявления советом Ассоциации .....	7
6. Рассмотрение заявления директором Ассоциации.....	7
7. Рассмотрение предложения, поступившего в Ассоциацию .....	8
8. Заключительные положения.....	8
9. Порядок вступления в силу.....	8

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Саморегулируемая организация «Строители Ленинградской области» (далее - Ассоциация) и иных обращений, поступивших в Ассоциацию (далее - Положение) разработано в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «О саморегулируемых организациях», Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Ассоциации и вводится с 1 июля 2017 года.

1.2. Граждане (физические лица) лично или коллективно, индивидуальные предприниматели, юридические лица, государственные органы, органы местного самоуправления и их должностные лица могут направлять Ассоциации в письменной форме следующие обращения:

- 1) жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации;
- 2) предложения - рекомендации по совершенствованию внутренних документов Ассоциации, деятельности Ассоциации, развитию отношений в строительстве, реконструкции, капитальном ремонте объектов капитального строительства;
- 3) заявления - просьбы заявителя о содействии в реализации законных прав и свобод его или других лиц, либо сообщения о недостатках в работе органов Ассоциации и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц, либо обжалование их решений.

Указанные обращения (жалобы, предложения, заявления) в Ассоциацию направляются посредством почтового отправления или курьером.

В случае использования Ассоциацией программного обеспечения, позволяющего в соответствии с законодательством Российской Федерации принимать, передавать электронные документы и устанавливать достоверность усиленных квалифицированных электронных подписей, указанные в настоящем пункте обращения могут быть поданы в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью подающего лица.

1.3. Ассоциацией не могут быть рассмотрены обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации, в том числе жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации, которые не являются подконтрольными Ассоциацией в соответствии со статьей 55.13 Градостроительного кодекса Российской Федерации.

1.4. При рассмотрении обращения Ассоциацией лицо, его направившее, имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения 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;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 3 настоящего Положения;
- 4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.5. Запрещается преследование лица, обратившегося в Ассоциацию с критикой деятельности её органов или её должностных лиц, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни физического лица или индивидуального предпринимателя, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в органы Ассоциации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.7. Жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации и иные обращения, поступившие в Ассоциацию, подлежат рассмотрению Ассоциацией в течение тридцати календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

1.8. Ответ на обращение направляется лицу, направившему обращение, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

## **2. Требования к письменному обращению**

2.1. Лицо, направляющее в Ассоциацию свое письменное обращение (жалобу, предложение, заявление), указывает в нем в обязательном порядке:

- 1) полное наименование Ассоциации;
- 2) сведения, позволяющие идентифицировать себя:
  - для физического лица: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);
  - для индивидуального предпринимателя: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;
  - для юридического лица: полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) руководителя или уполномоченного им лица, подписавшего обращение;
  - для государственного органа, органа местного самоуправления и их должностных лиц: полное официальное наименование органа (должностного лица), фамилия, имя, отчество должностного лица.
- 3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- 4) сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлено обращение (жалоба, предложение, заявление):
  - о индивидуальном предпринимателе: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП и (или) регистрационный номер в реестре членов Ассоциации;
  - о юридическом лице: полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН и (или) регистрационный номер в реестре членов Ассоциации;
- 5) изложение сути обращения (жалобы, предложения, заявления);
- 6) дату направления обращения (жалобы, предложения, заявления);
- 7) свою подпись (для физического лица и индивидуального предпринимателя) или подпись руководителя или уполномоченного лица (для юридического лица).

2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов прилагаются к обращению документы и материалы либо их копии.

## **3. Регистрация письменного обращения и условия направления его на рассмотрение**

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента поступления в Ассоциацию.

3.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации, не рассматривается, а в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление об этом лицу, направившему обращение.

3.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается лицу, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия лица, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, обращение на рассмотрение не направляется и ответ на обращение не дается.

3.5. Ассоциация при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе такое обращение не рассматривать и оставить его без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить лицу, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.6. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который лицу, направившему обращение, неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, такое обращение на рассмотрение не направляется и Директор Ассоциации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с таким лицом по данному вопросу. О данном решении уведомляется лицо, направившее обращение.

3.7. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, лицу, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, лицо, направлявшее обращение, вправе вновь направить обращение в Ассоциацию.

3.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение члену Ассоциации действие (бездействие) которого обжалуется.

3.10. Обращение, поступившее в Ассоциацию в соответствии с её компетенцией подлежит обязательному направлению на рассмотрение за исключением указанных в пунктах 3.2 – 3.6 Положения.

Жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации направляются на рассмотрение специализированному органу Ассоциации, осуществляющему контроль за деятельностью членов Ассоциации.

Предложения передаются Директору Ассоциации (при отсутствии Директора Ассоциации его заместителю), которым они направляются на рассмотрение органу (работнику) Ассоциации, к компетенции которого относится вопрос, описанный в поступившем предложении.

Заявления, в которых содержатся сообщения о недостатках в работе специализированных органов Ассоциации и должностных лиц Ассоциации, либо критика деятельности таких органов и должностных лиц, либо обжалование их решений, подлежат рассмотрению Советом Ассоциации.

Заявления, в которых содержатся сообщения о недостатках в работе работника Ассоциации, либо критика деятельности такого работника, либо обжалование его решений, подлежат рассмотрению Директором Ассоциации.

Заявления, в которых содержатся просьбы заявителя о содействии в реализации законных прав и свобод его или других лиц (в том числе членов Ассоциации) подлежат

рассмотрению тем органом Ассоциации, в компетенцию которого входит решение заявленной просьбы в соответствии с Уставом Ассоциации.

3.11. В случае необходимости рассмотрение обращения может быть проведено с выездом на место.

#### **4. Рассмотрение жалобы на действия (бездействие) члена Ассоциации**

4.1. Руководитель специализированного органа Ассоциации, осуществляющего контроль за деятельностью членов Ассоциации, в течение трех рабочих дней со дня поступления в Ассоциацию жалобы, соответствующей условиям, за исключением указанных в пунктах 3.2 – 3.6 настоящего Положения, определяет в целях исследования фактов, указанных в жалобе, форму проведения внеплановой проверки (без выезда/с выездом по месту нахождения и(или) осуществления деятельности) и принимает решение, на основании которого проводится внеплановая проверка деятельности члена Ассоциации.

4.2. Организация и проведение внеплановой проверки деятельности члена Ассоциации осуществляется в порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации «Саморегулируемая организация «Строители Ленинградской области» за деятельностью своих членов в части соблюдения ими требований стандартов и правил саморегулируемой организации, условий членства в саморегулируемой организации, утвержденным решением Совета Ассоциации.

4.3. После завершения внеплановой проверки и оформления Акта такой проверки руководитель специализированного органа Ассоциации, осуществляющего контроль за деятельностью членов Ассоциации, в течение срока, указанного в пункте 1.7 настоящего Положения, проводит рассмотрение жалобы на заседании такого органа Ассоциации, на которое должны быть приглашены лицо, направившее жалобу, и член Ассоциации, на действия (бездействие) которого направлена жалоба.

Заседание специализированного органа Ассоциации, осуществляющего контроль за деятельностью членов Ассоциации, по результатам рассмотрения жалобы принимает решение о подтверждении или частичном подтверждении или отсутствии подтверждения фактов, указанных в жалобе на действия (бездействие) члена Ассоциации.

4.4. Руководитель специализированного органа Ассоциации, осуществляющего контроль за деятельностью членов Ассоциации, в течение трех рабочих дней со дня проведения заседания такого органа по рассмотрению жалобы на действия (бездействие) члена Ассоциации направляет лицу, направившему жалобу, письменный ответ на жалобу за подписью Директора Ассоциации с приложением копии Акта проведенной по жалобе внеплановой проверки деятельности члена Ассоциации и копии решения заседания специализированного органа Ассоциации, рассмотревшего жалобу.

4.5. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, руководитель специализированного органа Ассоциации, осуществляющего контроль за деятельностью членов Ассоциации, передает специализированному органу по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия жалобу, Акт проверки и материалы проверки для принятия мер дисциплинарного воздействия.

4.6. В случае обнаружения Ассоциацией факта нарушения членом Ассоциации требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта объекта капитального строительства Ассоциация обязательно уведомляет 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.

4.7. Жалобы, ответы и решения по жалобам, а также документы, подтверждающие их отправку лицу, направившему жалобу, хранятся в деле члена Ассоциации, на действия (бездействие) которого подавалась жалоба.

## **5. Рассмотрение заявления советом Ассоциации**

5.1. Рассмотрение заявления, направленного на рассмотрение в Совет Ассоциации, осуществляется на его заседании, на которое приглашается заявитель, в течение срока, указанного в пункте 1.7 настоящего Положения.

5.2. О времени, месте проведения заседания Совета Ассоциации заявитель информируется не позже чем за три календарных дня до даты заседания посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении, либо телефонограммой по номеру телефона, указанному в заявлении.

5.3. Неявка на заседание Совета Ассоциации заявителя, своевременно и надлежащим образом уведомленного о времени и месте проведения заседания, не является препятствием для рассмотрения заявления по существу.

5.4. По результатам рассмотрения заявления об обжаловании решения Специализированного органа Ассоциации или Директора Ассоциации принимается в их присутствии Советом Ассоциации одно из следующих решений:

1) об отмене решения Специализированного органа Ассоциации или Директора Ассоциации (полностью или частично) и направлении на повторное исследование вопросов, указанных в заявлении;

2) об отказе в удовлетворении заявления на обжалование решения (полностью или частично).

5.5. В течение трех рабочих дней со дня проведения заседания Совета Ассоциации по рассмотрению заявления Директор Ассоциации направляет лицу, направившему заявление, письменный ответ на заявление с приложением копии решения заседания Совета Ассоциации, рассмотревшего заявление.

## **6. Рассмотрение заявления директором Ассоциации**

6.1. Рассмотрение заявления, направленного на рассмотрение Директору Ассоциации, осуществляется в течение срока, указанного в пункте 1.7 настоящего Положения.

6.2. О времени, месте проведения рассмотрения заявления Директором Ассоциации заявитель информируется не позже чем за три календарных дня до даты заседания посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении, либо телефонограммой по номеру телефона, указанному в заявлении.

6.3. Неявка на проведение рассмотрения заявления Директором Ассоциации заявителя, своевременно и надлежащим образом уведомленного о времени и месте проведения рассмотрения, не является препятствием для рассмотрения заявления по существу.

6.4. В течение трех рабочих дней со дня проведения рассмотрения заявления Директор Ассоциации направляет лицу, направившему заявление, письменный ответ на заявление с приложением копии своего решения по рассмотренному заявлению.

## **7. Рассмотрение предложения, поступившего в Ассоциацию**

7.1. Орган (работник) Ассоциации, которому Директор Ассоциации направил поступившее в Ассоциацию предложение по совершенствованию внутренних документов Ассоциации, деятельности Ассоциации, развитию отношений в строительстве, реконструкции, капитальном ремонте объектов капитального строительства рассматривает такое предложение в течение срока, указанного в пункте 1.7 настоящего Положения, при этом:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение предложения, в случае необходимости - с участием лица, направившего предложение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения предложения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) по результатам рассмотрения предложения составляет в письменном виде аналитическое заключение и представляет его Директору Ассоциации.

7.2. Директор Ассоциации в течение трех рабочих дней после рассмотрения предложения в соответствии с пунктом 7.1. настоящего Положения знакомится с аналитическим заключением по рассмотренному предложению и направляет письменный ответ Ассоциации за своей подписью лицу, представившему предложение.

## **8. Заключительные положения**

Обращения, не являющиеся обращениями (жалобами, заявлениями, предложениями), указанными в пункте 1.2 настоящего Положения, не подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Положением. Такие обращения рассматриваются или не рассматриваются в Ассоциации в соответствии с положениями законодательства Российской Федерации.

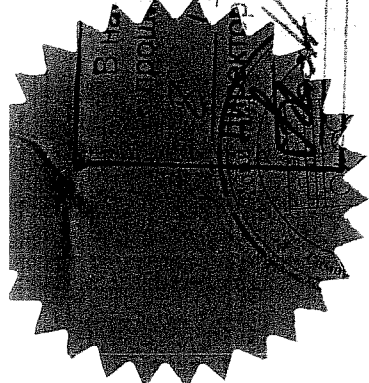
## **9. Порядок вступления в силу**

9.1. Настоящее Положение, изменения в него, решение о признании утративших силу, вступают в силу не ранее, чем со дня внесения сведений о них в государственный реестр саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство, но не ранее 01.07.2017 года.

9.2. Настоящее Положение в срок не позднее чем через три рабочих дня со дня его принятия подлежат размещению на сайте Ассоциации в сети "Интернет" <http://sroslo.ru/>. и направлению на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных Ассоциацией с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, в орган надзора за саморегулируемыми организациями.

9.3. В случае, если законами и иными нормативными актами, а также Уставом Ассоциации установлены иные правила, чем предусмотрены настоящим Положением, то в этой части применяются правила, установленные законами и иными нормативными актами, а также Уставом Ассоциации.





Відомості про зміну  
вмістом документи  
то і пронумеровано  
*Всього* / листів  
Асоціації СРОСЛО  
/ Кобзаренко В.Б./