

Утверждено:
Решением Общего собрания
членов АССРО «БашстройТЭК»
(Протокол №23 от 24.03.2026 г.)



**Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия
(бездействие) членов саморегулируемой организации и иных
обращений, поступивших в саморегулируемую организацию.**

г. Уфа, 2026

1. Область применения.

1.1. Настоящее Положение разработано и утверждено в соответствии с Градостроительным кодексом РФ, Федеральным законом от 1 декабря 2007 г. № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Уставом АССРО «БашстройТЭК» (далее по тексту – Ассоциация).

1.2. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалоб и обращений, поступивших в Ассоциацию, порядку, сроках и процедуре рассмотрения жалоб и обращений, порядку принятия решений по жалобам и обращениям, а также порядку обжалования решений по жалобам и обращениям.

Глава 2. Определение используемых в настоящем Положении понятий.

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 ненадлежащим исполнением членом Ассоциации договорных обязательств.

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

Глава 3. Требования к жалобе, обращению.

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, либо поданы неуполномоченным лицом.

Глава 4. Порядок и срок рассмотрения жалобы.

4.1. Жалоба подлежит рассмотрению Ассоциацией в течение тридцати календарных дней со дня ее поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

4.2. В течение двух рабочих дней с даты поступления жалобы она рассматривается на предмет ее соответствия требованиям главы 3 настоящего Положения.

4.3. В случае несоответствия жалобы заявителю направляется ответ о нерассмотрении его жалобы (обращения) по существу с указанием причин. Ответ направляется посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе. Если заявитель и/или адрес для отправки ответа по поступившей жалобе установить невозможно, то ответ заявителю не отправляется.

При устранении заявителем оснований несоответствия жалобы требованиям к ее содержанию, указанным в главе 3 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться в Ассоциацию с жалобой. При этом срок рассмотрения жалобы, установленный пунктом 4.1 настоящего Положения, начинается течь снова.

4.4. В случае соответствия жалобы требованиям главы 3 настоящего Положения, она в течение двух рабочих дней передается в специализированный орган Ассоциации, осуществляющий контроль за соблюдением членами Ассоциации требований стандартов и правил предпринимательской или профессиональной деятельности (далее – Контрольная комиссия), которая назначает внеплановую проверку в отношении члена Ассоциации, указанного в жалобе. Проверка проводится в порядке, установленном Положением о контроле за деятельностью своих членов.

В случае выявления в результате рассмотрения жалобы на действия (бездействие) члена Ассоциации нарушения членом Ассоциации обязательных требований Ассоциация применяет в отношении такого члена меры дисциплинарного воздействия в соответствии со статьей 55.15 настоящего Кодекса.

4.5. Ассоциация по результатам рассмотрения жалобы по существу принимает соответствующее решение, подлежащее направлению заявителю:

4.5.1. В случае выявления нарушений, указанных в жалобе, решение принимается дисциплинарным органом Ассоциации, в который Контрольная комиссия направляет Акт проверки.

4.5.2. В случае выявления отсутствия нарушений, указанных в жалобе, решение принимается Контрольной комиссией.

4.6. В случае, если рассмотрение жалобы по существу невозможно без получения дополнительных материалов (заключений экспертиз, судебных решений, решений правоохранительных органов, контрольных или надзорных органов, официальных разъяснений сведений, справок от органов государственной власти и управления и прочее), то решением, указанным в пункте 4.5 настоящего Положения, может являться решение о назначении (получении) таких дополнительных материалов.

4.7. При рассмотрении жалобы на заседание соответствующего органа Ассоциации должны быть приглашены заявитель жалобы и член Ассоциации, на действия которого была направлена такая жалоба. Ассоциация вправе проводить заседания Контрольной комиссии и дисциплинарного органа с дистанционным участием приглашенных на заседании лиц (с помощью электронных либо иных технических средств, если при этом используются любые способы, позволяющие достоверно установить лицо, принимающее участие в заседании). При этом в уведомлении о заседании соответствующего органа Ассоциации указываются реквизиты канала для подключения к заседанию.

4.8. Решение, указанное в пункте 4.5 или 4.6. настоящего Положения, оформляется протоколом заседания соответствующего органа Ассоциации и может направляться заявителю в виде протокола или выписки из такого протокола.

4.9. Ответственность за неполучение заявителем почты от Ассоциации по причине истечения срока хранения почты или фактического отсутствия заявителя по указанному им адресу, фактическом отказе заявителя от получения почтового отправления Ассоциации или иной объективной причине неполучения почты, указанной почтой (курьером, службой доставки), неполучение заявителем электронной почты или факса по указанному им адресу, несет сам заявитель.

Глава 5. Порядок и срок рассмотрения обращений.

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

5.2. Обращения, поступающие в Ассоциацию, передаются Генеральному директору Ассоциации, который не позднее следующего за днем поступления обращения дня определяет орган (специалиста) Ассоциации, к компетенции которых относится вопрос, изложенный в обращении.

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

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

5.3.2. рекламного характера;

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

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

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

5.4. Порядок рассмотрения обращения регулируется внутренними документами Ассоциации, устанавливающими регламент работы соответствующего компетентного органа или специалиста Ассоциации (должностными инструкциями, приказами).

5.5. 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 ответа на обращение директора Ассоциации.

5.6. В случае, если рассмотрение обращения по существу невозможно без получения дополнительных материалов (заключений экспертиз, судебных решений, решений правоохранительных органов, контрольных или надзорных органов, официальных разъяснений, сведений, справок от органов государственной власти и управления и прочее), то решением, указанным в пункте 5.5 настоящего Положения, может являться решение о назначении (получении) таких дополнительных материалов.

5.7. 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.

Глава 6. Заключительные положения.

6.1. В случае обнаружения Ассоциацией факта нарушения членом Ассоциации требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса 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, сносе объектов, указанных в части 8 статьи 54 Градостроительного кодекса РФ, или исполнительный орган субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, в случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте, сносе иных объектов капитального строительства.

6.2. Настоящее Положение, изменения, внесенные в это Положение, решение о признании Положения утратившим силу вступают в силу не ранее чем через десять дней после дня их принятия.

6.3. В срок не позднее трех рабочих дней со дня принятия, настоящее Положение подлежит размещению на сайте Ассоциации в сети «Интернет» и направлению на бумажном носителе или в форме электронного документа (пакета электронных документов), подписанных Ассоциацией с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, в орган надзора за саморегулируемыми организациями в сфере строительства.

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