



АССОЦИАЦИЯ ИНЖИНИРИНГОВЫХ КОМПАНИЙ

Саморегулируемая организация
Ассоциация инжиниринговых компаний

У Т В Е Р Ж Д Е Н О
Решением Общего собрания СРО АИК
Протокол № _____
от _____

ПОЛОЖЕНИЕ

*о процедуре рассмотрения жалоб
на действия (бездействие) членов*

САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
АССОЦИАЦИИ ИНЖИНИРИНГОВЫХ КОМПАНИЙ

ШИФР: ОС-04

ОГЛАВЛЕНИЕ

ГЛАВА I. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ДОКУМЕНТА	2
ГЛАВА II. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	2
ГЛАВА III. ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБЕ, ОБРАЩЕНИЮ, СОДЕРЖАЩЕМУ СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ, ИНОМУ ОБРАЩЕНИЮ	3
ГЛАВА IV. ПОРЯДОК И СРОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ И ОБРАЩЕНИЯ, СОДЕРЖАЩЕГО СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ	4
ГЛАВА V. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ ОБ ОБЖАЛОВАНИИ АКТА ПРОВЕРКИ..	6
ГЛАВА VI. РАССМОТРЕНИЕ ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПАЮЩИХ В СРО	7
ГЛАВА VII. УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОМ.....	7
ГЛАВА VIII. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	7

ГЛАВА I. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ДОКУМЕНТА

1.1. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалоб и обращений, поступивших в Саморегулируемую организацию Ассоциацию инжиниринговых компаний (*далее по тексту – СРО АИК, СРО*), порядок, сроки и процедуру рассмотрения жалоб и обращений, порядок принятия решений по жалобам и обращениям, а также порядок обжалования решений по жалобам и обращениям.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Уставом СРО АИК, а также внутренними документами СРО АИК.

ГЛАВА II. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

СРО (СРО) – некоммерческая организация, сведения о котором внесены в реестр саморегулируемых организаций, основанное на членстве индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, осуществляющих работы по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, которые оказывают влияние на безопасность объектов капитального строительства.

Правление – постоянно действующий коллегиальный орган СРО АИК.

Директор – единоличный исполнительный орган СРО АИК.

Контрольный комитет – специализированный орган СРО по контролю за деятельностью членов СРО, осуществляющий контроль за соблюдением членами СРО обязательных требований в соответствии с действующим законодательством РФ и внутренними документами СРО;

Дисциплинарный комитет – специализированный орган СРО по рассмотрению дел о применении в отношении членов СРО мер дисциплинарного воздействия, создаваемый в обязательном порядке Правлением СРО АИК и осуществляющий рассмотрение дел о применении в отношении членов СРО мер дисциплинарного воздействия, предусмотренных настоящим Положением;

Дисциплинарное производство – комплекс взаимосвязанных действий, осуществляемых органами СРО, по рассмотрению материалов по выявленным фактам нарушений обязательных требований, совершенных членами СРО, и применению к такому члену СРО мер дисциплинарного воздействия.

Дисциплинарное воздействие – установленные действующим законодательством РФ и внутренними документами СРО АИК меры воздействия в отношении членов СРО АИК за нарушение требований законодательства РФ о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, принятых СРО АИК, стандартов СРО и внутренних документов СРО.

Дисциплинарное правонарушение – несоблюдение членом СРО АИК требований законодательства РФ о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, принятых СРО АИК, стандартов СРО и внутренних документов СРО.

Жалоба – представленное в саморегулируемую организацию письменное обращение физического или юридического лица о защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, содержащее указание на действия (бездействие) члена СРО, нарушающие обязательные требования.

Заявитель – физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу, обращение, содержащее сведения о нарушении, или иное обращение.

Конкурентные способы заключения договоров – способы определения поставщиков, подрядчиков, исполнителей (конкурс, аукцион, запрос котировок, запрос предложений) 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, а также иные случаи заключения договоров по результатам торгов (конкурсов, аукционов), если в соответствии с законодательством Российской Федерации проведение торгов (конкурсов, аукционов) для заключения соответствующих договоров является обязательным.

Договор строительного подряда – договор о строительстве, реконструкции, капитальном ремонте, сносе объектов капитального строительства, заключенный членом СРО с застройщиком, техническим заказчиком, лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения, региональным оператором.

ГЛАВА III. ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБЕ, ОБРАЩЕНИЮ, СОДЕРЖАЩЕМУ СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ, ИНОМУ ОБРАЩЕНИЮ

3.1. В жалобе и обращении, содержащем сведения о нарушении, должны быть указаны следующие сведения.

3.1.1. наименование СРО;

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), 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 жалобу (соответствующее обращение).

3.1.3. почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку СРО ответа по жалобе или обращению, содержащему сведения о нарушении, путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.

3.1.4. сведения о члене СРО, в отношении которого направлена жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении:

- 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 СРО, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом СРО обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора.

3.1.6. в отношении жалоб - доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена СРО нарушают или могут нарушить права заявителя.

3.1.7. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

3.2. Иное обращение должно содержать сведения, указанные в пп. 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.7 настоящего Положения, а также изложение сути предложения, заявления, запроса. При этом в ином обращении может отсутствовать ИНН и (или) ОГРНИП индивидуального предпринимателя – заявителя, ИНН и (или) ОГРН юридического лица – заявителя.

3.3. К жалобе и обращению, содержащему сведения о нарушении, заявителем прилагаются документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений обязательных требований, подтверждающие неисполнение или ненадлежащее исполнение членом СРО обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора (при их наличии).

3.4. Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение могут быть поданы заявителем непосредственно в СРО по месту ее нахождения, направлены заявителем в СРО посредством почтового отправления, курьером, либо, в случае использования СРО программного обеспечения, позволяющего в соответствии с законодательством Российской Федерации

принимать, передавать электронные документы и устанавливать достоверность усиленных квалифицированных электронных подписей, переданы в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью. Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение, направленные иными способами считаются не соответствующими требованиям к жалобе, обращению, содержащему сведения о нарушении, иному обращению и не подлежат рассмотрению СРО.

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

ГЛАВА IV. ПОРЯДОК И СРОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ И ОБРАЩЕНИЯ, СОДЕРЖАЩЕГО СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ

4.1. Жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, при поступлении в СРО в тот же день передается в специализированный орган СРО, осуществляющий контроль за деятельностью членов СРО (далее по тексту – *Контрольный комитет*).

4.2. Председатель (заместитель Председателя) Контрольного комитета, в течение **трех рабочих дней** с даты поступления жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в СРО рассматривает жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, на предмет соответствия требованиям главы 3 настоящего Положения.

При несоответствии жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения, Председатель (заместитель Председателя) органа СРО, осуществляющего контроль за деятельностью членов СРО, в обозначенный в настоящем пункте срок, направляет заявителю ответ с указанием оснований несоответствия посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или соответствующем обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или соответствующем обращении.

При устранении оснований несоответствия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям к содержанию, указанным в главе 3 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой или обращением, содержащим сведения о нарушении, в СРО.

4.3. В случае соответствия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения, в течение **трех рабочих дней** с даты их поступления в СРО на основании решения Председателя органа СРО, осуществляющего контроль за деятельностью членов СРО, назначается внеплановая проверка в отношении члена СРО, указанного в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении.

Члену СРО, в отношении которого назначена внеплановая проверка, направляется уведомление о проведении внеплановой проверки в порядке, установленном Положением о контроле за деятельностью членов (*шифр: ОС-07*).

4.4. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Контрольным комитетом, в порядке, Положения о контроле за деятельностью членов (*шифр: ОС-07*).

4.5. В ходе проведения внеплановой проверки СРО вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена СРО, в отношении которого подана жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, а также у заявителя.

Контрольный комитет вправе в ходе проведения проверки запрашивать документы и информацию у третьих лиц, получать информацию из информационных систем (*единой информационной системы, содержащей реестр контрактов, заключенных заказчиками, информационной базы Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии, информационной базы Федеральной налоговой службы и т.д.*).

Запрос информации у члена СРО осуществляется в порядке, установленном Положением о контроле за деятельностью членов (*шифр: ОС-07*).

Запрос документов, информации и пояснений у заявителя осуществляется путем направления соответствующего запроса заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу,

указанному в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении.

4.6. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе или обращении, содержащее сведения о нарушении.

4.7. Продолжительность внеплановой проверки не должна превышать **двадцати пяти календарных дней** с даты поступления жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в СРО.

4.8. По результатам проведенной СРО внеплановой проверки на основании поступившей жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, составляется акт проверки и направляется члену СРО в порядке, установленном Положения о контроле за деятельностью членов (*шифр: ОС-07*).

4.9. Если внеплановая проверка члена СРО установила отсутствие нарушений в отношении члена СРО, СРО направляет заявителю ответ на жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, об отсутствии нарушений в отношении члена СРО по фактам, изложенным в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении, с приложением акта проверки посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или соответствующем обращении либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или соответствующем обращении в срок не превышающий тридцать календарных дней с даты поступления в СРО жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.

4.10. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом СРО, Контрольный комитет, направляет соответствующий ответ о результатах рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, заявителю с приложением акта проверки посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или соответствующем обращении либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или соответствующем обращении в срок не превышающий тридцать календарных дней с даты поступления в СРО жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.

В порядке, установленном Положением о контроле за деятельностью членов (*шифр: ОС-07*), Контрольный комитет, передает в Дисциплинарный комитет жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, акт проверки и материалы проверки для принятия решения по результатам рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.

Дисциплинарный комитет осуществляет рассмотрение жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в порядке, установленном Положением о системе мер дисциплинарного воздействия (*шифр: ОС-08*).

Решение Дисциплинарного комитета о результатах рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в течение **трех рабочих дней** с даты его принятия направляется заявителю, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или соответствующем обращении либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или соответствующем обращении.

4.11. При рассмотрении жалобы или обращения на действия члена СРО на заседание Дисциплинарного комитета должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу, и член СРО, на действия которого была направлена такая жалоба или обращение, в порядке установленном Положением о системе мер дисциплинарного воздействия (*шифр: ОС-08*).

4.12. Жалобы и обращения, содержащие сведения о нарушении, ответы и решения по жалобам и обращениям, содержащим сведения о нарушении, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена СРО.

4.13. При рассмотрении жалоб на действия членов саморегулируемой организации и дел о применении мер дисциплинарного воздействия могут использоваться информационные и коммуникационные технологии, позволяющие обеспечить возможность дистанционного участия в рассмотрении таких жалоб и дел о применении мер дисциплинарного воздействия.

ГЛАВА V. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ ОБ ОБЖАЛОВАНИИ АКТА ПРОВЕРКИ

5.1. В случае несогласия с актом проверки, указанным в п. 4.10 настоящего Положения, а также в случае, если акт проверки установил отсутствие части нарушений (п. 4.9 настоящего положения), указанных заявителем в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении, в соответствии с п. 3.1.5 настоящего Положения, заявителем может быть подано заявление об обжаловании акта проверки (полностью или в части) в Правление СРО в течение пятнадцати календарных дней с даты получения указанного акта заявителем.

5.2. Заявление об обжаловании акта проверки должно содержать следующую информацию:

5.2.1. наименование СРО;

5.2.2. сведения о заявителе:

- 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 заявление об обжаловании;

5.2.3. Номер телефона для направления телефонограммы заявителю СРО, почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку СРО решения по заявлению об обжаловании путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

5.2.4. сведения о члене СРО, в отношении которого вынесен акт проверки:

- 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;

5.2.5. реквизиты акта проверки (дата и номер);

5.2.6. доводы заявителя о несогласии с актом проверки (полностью или в части);

5.2.7. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

5.3. В обоснование доводов, указанных в заявлении об обжаловании акта проверки, прилагаются документы или копии документов (при их наличии у заявителя).

5.4. Заявление об обжаловании акта проверки подается в порядке, установленном п. 3.4 настоящего Положения.

5.5. При рассмотрении заявления об обжаловании акта проверки СРО приглашает заявителя и члена СРО, в отношении которого вынесен акт проверки, на заседание Правления СРО.

Уведомление о проведении заседания Правление СРО направляется за пять календарных дней до даты заседания заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении об обжаловании, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении об обжаловании, либо телефонограммой по номеру телефона, указанному в заявлении об обжаловании, члену СРО направляется почтовым отправлением или по электронной почте по адресам, указанным в реестре членов СРО.

Неявка на заседание Правление СРО заявителя и (или) члена СРО, своевременно и надлежащим образом уведомленных о времени и месте заседания, не является препятствием для рассмотрения заявления об обжаловании акта проверки.

5.6. Правление СРО рассматривает заявление об обжаловании акта проверки **в течение тридцати дней** с даты его поступления в СРО и принимает одно из следующих решений:

5.6.1. об отмене акта проверки (полностью или в части) и направлении жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в орган СРО, осуществляющий контроль за деятельностью членов СРО, для повторного рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении;

5.6.2. об отказе в удовлетворении заявления об обжаловании акта проверки (полностью или в части).

5.7. Решение Правление СРО, указанное в п. 5.6 настоящего Положения, СРО в течение трех рабочих дней с даты его принятия направляет члену СРО почтовым отправлением по адресу, указанному в реестре членов СРО и заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении об обжаловании акта проверки, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении об обжаловании акта проверки.

ГЛАВА VI. РАССМОТРЕНИЕ ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПАЮЩИХ В СРО

6.1. Иные обращения, поступающие в СРО, передаются Директору СРО, который в день их поступления в СРО определяет орган (работника) СРО, к компетенции которых относится вопрос, описанный в ином обращении и который будет его рассматривать.

6.2. Иные обращения, поступившие в СРО от органов государственной власти и органов местного самоуправления, рассматриваются в течение **тридцати календарных дней** с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. В исключительных случаях срок, указанный в п. 6.2 настоящего Положения может быть продлен, но не более чем на двадцать календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения иного обращения.

6.4. Уведомления о результатах рассмотрения иных обращений, поступивших в СРО, направляется в срок, указанный в п. 6.2 и 6.3 настоящего Положения заявителю, по указанному им адресу.

ГЛАВА VII. УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОМ

7.1. Настоящее Положение, а также решения о внесении изменений и дополнений в настоящее Положение принимается (утверждается) Общим собранием членов СРО, в соответствии с Уставом СРО АИК.

7.2. Настоящее Положение вступает в силу с 01.07.2017 года и не ранее, чем со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство.

7.3. Контрольный экземпляр настоящего документа хранится в СРО.

7.4. После принятия (утверждения) настоящего документа, а также внесенных изменений, документ должен быть опубликован на сайте СРО в течение 3-х дней со дня принятия.

ГЛАВА VIII. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ редакции	Дата утверждения редакции	Содержание изменений
1	20.04.2017	Первоначальная редакция, с учетом изменения действующего законодательства РФ (372-ФЗ, ФЗ-315)
2	29.04.2019	Приведение в соответствие действующему законодательству РФ, в частности: Федеральному закону от 03.08.2018 N 340-ФЗ «О внесении изменений в Градостроительный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации»
3		Приведение в соответствие действующему законодательству, в частности включение пункт 4.13 о возможности рассмотрения жалоб по средствам информационных и коммуникационных технологий.

Председатель Общего собрания

_____ Н.Ф. Осипов