# **УТВЕРЖДЕНО**

# Общим собранием членов

# Союза«СтройСвязьТелеком»Протокол от 27 апреля 2017 г. № 24

## ПОЛОЖЕНИЕ

**О процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов саморегулируемой организации и иных обращений, поступивших в Общероссийское межотраслевое объединение работодателей – Союз строителей объектов связи и информационных технологий «СтройСвязьТелеком»**

**(Союз «СтройСвязьТелеком»)**

**Москва**

**2017**

1. **Область применения**
   1. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалоб и обращений, поступивших в Общероссийское межотраслевое объединение работодателей – Союз строителей объектов связи и информационных технологий «СтройСвязьТелеком» (далее – Союз «СтройСвязьТелеком»), порядок, сроки и процедуру рассмотрения жалоб и обращений, порядок принятия решений по жалобам и обращениям, а также порядок обжалования решений по жалобам и обращениям.
   2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2004 № 191-ФЗ «О введении в действие Градостроительного кодекса Российской Федерации», действующим законодательством Российской Федерации и Уставом Союз «СтройСвязьТелеком» (далее – Союз, саморегулируемая организация).
2. **Термины и определения**

В настоящем Положении используются следующие основные термины и определения:

1. **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.
2. **Договор строительного подряда** – договор о строительстве, реконструкции, капитальном ремонте объектов капитального строительства, заключенный членом саморегулируемой организации с застройщиком, техническим заказчиком, лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения, региональным оператором.
3. **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.
4. **Обращение, содержащее сведения о нарушении,** - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти или 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 частью 14 статьи 9 и частью 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».
5. **Иное обращение** - обращение, в том числе предложение, заявление, запрос, не содержащее сведений о нарушении членом саморегулируемой организации обязательных требований, и (или) о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом саморегулируемой организации договорных обязательств.
6. **Заявитель** - физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу, обращение, содержащее сведения о нарушении, или иное обращение.
7. **Обязательные требования** - требования законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, о техническом регулировании, а также требования, установленные в стандартах на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, утвержденные Национальным объединением строителей, и требования внутренних документов и стандартов, принятых саморегулируемой организацией.
8. **Требования к жалобе и обращению, содержащему сведения о нарушении, иному обращению**
   1. В жалобе и обращении должны быть указаны следующие сведения:
      1. наименование саморегулируемой организации (Союз «СтройСвязьТелеком»);
      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;
  + 1. почтовый адрес заявителя и адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку саморегулируемой организацией ответа по жалобе или обращению путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.
    2. сведения о члене Союз «СтройСвязьТелеком», в отношении которого направлена жалоба или 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;
  + 1. описание нарушений обязательных требований, допущенных членом Союз «СтройСвязьТелеком», и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Союз «СтройСвязьТелеком» обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора;
    2. в отношении жалоб - доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Союз «СтройСвязьТелеком» нарушают или могут нарушить права заявителя;
    3. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.
  1. Иное обращение должно содержать сведения, указанные в п.п. 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.
  2. 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 саморегулируемой организации обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора (при их наличии).
  3. Жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение, могут быть поданы заявителем непосредственно в саморегулируемую организацию по месту ее нахождения, направлены заявителем в саморегулируемую организацию посредством почтового отправления, курьером, либо, в случае использования саморегулируемой организацией 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 саморегулируемой организацией.
  4. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы (обращения), которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Союз «СтройСвязьТелеком» с жалобой (обращением) и не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 3.1.2 настоящего Положения.

1. **Порядок и срок рассмотрения жалобы и обращения, содержащего сведения о нарушении**
   1. Жалоба или обращение, содержащие сведения о нарушении, при поступлении в Союз «СтройСвязьТелеком» в тот же день передается в Контрольную комиссию Союз «СтройСвязьТелеком».
   2. Руководитель Контрольной комиссии Союз «СтройСвязьТелеком» в течение трех рабочих дней с даты поступления жалобы или обращения в саморегулируемую организацию осуществляет проверку жалобы или обращения на предмет соответствия требованиям главы 3 настоящего Положения. При несоответствии жалобы или обращения требованиям главы 3 настоящего Положения, руководитель Контрольной комиссии Союз «СтройСвязьТелеком» в обозначенный в настоящем пункте срок, направляет заявителю ответ с указанием оснований несоответствия посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении. При устранении оснований несоответствия жалобы или обращения, содержащим сведения о нарушении, требованиям к содержанию жалобы или обращения, указанным в главе 3 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой или обращением в саморегулируемую организацию.
   3. В случае соответствия жалобы или обращения, содержащим сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения в течение трех рабочих дней с даты поступления жалобы или обращения в Союз «СтройСвязьТелеком», на основании решения руководителя Контрольной комиссии Союз «СтройСвязьТелеком», назначается внеплановая проверка в отношении члена Союз «СтройСвязьТелеком», указанного в жалобе или обращении. Члену Союз «СтройСвязьТелеком», в отношении которого назначена внеплановая проверка, направляется уведомление о проведении внеплановой проверки в порядке, установленном Положением о контроле Союз «СтройСвязьТелеком» за деятельностью своих членов.
   4. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Контрольной комиссии Союз «СтройСвязьТелеком» в порядке, установленном Положением о контроле Союз «СтройСвязьТелеком» за деятельностью своих членов.
   5. В ходе проведения внеплановой проверки Союз «СтройСвязьТелеком» вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена Союз «СтройСвязьТелеком», в отношении которого подана жалоба или обращение, а также у заявителя. Саморегулируемая организация 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 Союз «СтройСвязьТелеком» осуществляется в порядке, установленном Положением о контроле Союз «СтройСвязьТелеком» 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 или обращении, содержащем сведения о нарушении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении.
   6. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении.
   7. Продолжительность внеплановой проверки не должна превышать двадцати пяти календарных дней с даты поступления жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в саморегулируемую организацию.
   8. По результатам проведенной Союз «СтройСвязьТелеком» внеплановой проверки на основании поступившей жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, составляется акт проверки и направляется члену Союз «СтройСвязьТелеком» в порядке, установленном Положением о контроле Союз «СтройСвязьТелеком» за деятельностью своих членов.
   9. Если внеплановая проверка члена Союз «СтройСвязьТелеком» установила отсутствие нарушений в отношении члена саморегулируемой организации, Союз «СтройСвязьТелеком» направляет заявителю ответ на жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, об отсутствии нарушений в отношении члена саморегулируемой организации по фактам, изложенным в жалобе или соответствующем обращении 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 жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в Союз «СтройСвязьТелеком».
   10. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Союз «СтройСвязьТелеком», Контрольная комиссия 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 обращении, содержащем сведения о нарушении, 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 жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в саморегулируемую организацию. В порядке, установленном Положением о контроле Союз «СтройСвязьТелеком» за деятельностью своих членов, Контрольная комиссия передает в Дисциплинарную комиссию Союз «СтройСвязьТелеком» 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. Дисциплинарная комиссия Союз «СтройСвязьТелеком» осуществляет рассмотрение жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в порядке, установленном Положением о применении мер дисциплинарного воздействия в Союз «СтройСвязьТелеком». Решение Дисциплинарной комиссии Союз «СтройСвязьТелеком» о результатах рассмотрения жалобы, содержащей сведения о нарушении, в течение двух рабочих дней с даты его принятия направляется 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.
   11. 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 Союз «СтройСвязьТелеком».
2. **Порядок рассмотрения заявления на обжалование акта проверки**
   1. В случае несогласия с актом проверки, указанным в пункте 4.9 настоящего Положения, а также в случае, если акт проверки установил отсутствие части нарушений, указанных заявителем в жалобе или обращении, содержащим сведения о нарушении, в соответствии с п. 3.1.5 настоящего Положения заявителем может быть подано заявление на обжалование акта проверки (полностью или в части) в Совет Союза «СтройСвязьТелеком» в течение пятнадцати календарных дней с даты получения указанного акта заявителем.
   2. Заявление на обжалование акта проверки должно содержать следующую информацию:

1) наименование саморегулируемой организации;

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 на обжалование;

3) номер телефона для направления телефонограммы заявителю саморегулируемой организацией, почтовый адрес заявителя и адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку саморегулируемой организацией решения по заявлению на обжалование путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

4) сведения о члене Союз «СтройСвязьТелеком», 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) реквизиты акта проверки (дата и номер);

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

7) подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

* 1. В обоснование доводов, указанных в заявлении на обжалование акта проверки прилагаются документы или копии документов (при их наличии у заявителя).
  2. Заявление на обжалование акта проверки подается в порядке, установленном п. 3.3 настоящего Положения.
  3. При рассмотрении заявления на обжалование акта проверки, саморегулируемая организация приглашает заявителя и члена Союза «СтройСвязьТелеком», в отношении которого вынесен акт проверки, на заседание Совета Союза «СтройСвязьТелеком». Уведомление о проведении заседания Совета Союза «СтройСвязьТелеком» направляется за пять календарных дней до даты заседания:
* заявителю - посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении на обжалование, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении на обжалование, либо телефонограммой по номеру телефона, указанному в заявлении на обжалование;
* члену Союза «СтройСвязьТелеком» - почтовым отправлением или по электронной почте по адресам, указанным в реестре членов Союза «СтройСвязьТелеком».

Неявка на заседание Совета Союза «СтройСвязьТелеком» заявителя и (или) члена саморегулируемой организации, своевременно и надлежащим образом уведомленных о времени и месте заседания, не является препятствием для рассмотрения возражений на акт проверки.

* 1. Совет Союза «СтройСвязьТелеком» рассматривает заявление об обжаловании акта проверки в течение тридцати дней с даты его поступления в Союз «СтройСвязьТелеком» и принимает одно из следующих решений:

1) об отмене акта проверки (полностью или в части) и направлении жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в Контрольную комиссию Союза «СтройСвязьТелеком» для повторного рассмотрения жалобы или обращения;

2) об отказе в удовлетворении заявления на обжалование акта проверки (полностью или в части).

* 1. Решение Совета Союза «СтройСвязьТелеком», указанное в п. 5.6 настоящего Положения, саморегулируемая организация в течение трех рабочих дней с даты его принятия направляет:
* члену Союза «СтройСвязьТелеком» - почтовым отправлением по адресу, указанному в реестре членов Союза «СтройСвязьТелеком»;
* заявителю - посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в заявлении на обжалование акта проверки, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении на обжалование акта проверки.

1. **Рассмотрение иных документов, поступающих в Союз «СтройСвязьТелеком»**
   1. Иные документы, не являющиеся жалобами или обращениями, содержащими сведения о нарушении, поступившие в Союза «СтройСвязьТелеком», передаются Генеральному директору Союза «СтройСвязьТелеком».
   2. Генеральный директор Союза в день поступления в саморегулируемую организацию иных документов определяет орган (работника) Союза «СтройСвязьТелеком», к компетенции которых относится вопрос, описанный в поступившем документе, и который будет рассматривать данный документ.
   3. Письменные запросы органов государственной власти и органов местного самоуправления, не являющиеся жалобами или обращениями, содержащими сведения о нарушении, рассматриваются в течение пятнадцати календарных дней с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.
   4. Документы, не являющиеся жалобами или обращениями, и поступившие от лиц, не указанных в п. 6.3 настоящего Положения, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты их поступления.
   5. В исключительных случаях срок, указанный в п. 6.4 настоящего Положения может быть продлен, но не более чем на тридцать календарных дней с уведомлением обратившегося лица о продлении срока рассмотрения документа.
   6. Уведомления о результатах рассмотрения документа, поступившего в Союза «СтройСвязьТелеком», и не являющегося жалобой или обращением, содержащим сведения о нарушении, направляются в срок, указанный в п.п. 6.3, 6.4, 6.5 настоящего Положения лицу, направившему соответствующий документ, по указанному им адресу.
2. **Заключительные положения**
   1. Настоящее Положение вступает в силу не ранее дня внесения сведений о нем в Государственный реестр саморегулируемых организаций в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации.
   2. С момента вступления в силу настоящего Положения утрачивает силу «Положение о порядке рассмотрения Некоммерческим партнерством «Объединение организаций по строительству, реконструкции и капитальному ремонту объектов связи и телекоммуникаций «СтройСвязьТелеком» жалоб на действия своих членов и обращений», утвержденное Общим собранием членов НП «СтройСвязьТелеком», Протокол № 3 от 24 августа 2009 г.