

Приложение № 5  
к протоколу Общего собрания  
Ассоциации строительных  
организаций Кемеровской  
области саморегулируемой  
организации  
«ГЛАВКУЗБАССТРОЙ»  
от 05.04.2017 № 38

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**О процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие)**  
**членов Ассоциации строительных организаций Кемеровской области**  
**саморегулируемой организации «ГЛАВКУЗБАССТРОЙ» и иных обращений**  
**поступивших в саморегулируемую организацию**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение разработано в целях повышения качества работы с обращениями граждан и юридических лиц (далее по тексту - «Заявители») и определяет сроки и последовательность действий органов и должностных лиц Ассоциации строительных организаций Кемеровской области саморегулируемой организации «ГЛАВКУЗБАССТРОЙ» (далее – Ассоциация) при их рассмотрении.

1.2. Исполнение функции по рассмотрению жалоб и обращений на действия членов Ассоциации осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Градостроительным кодексом РФ, Федеральным законом «О саморегулируемых организациях», Уставом и внутренними документами Ассоциации.

1.3. При исполнении функции по рассмотрению жалоб и обращений Ассоциация осуществляет взаимодействие с органами государственной власти и органами местного самоуправления Кемеровской области, организациями различной организационно-правовой формы.

1.4. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

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

- жалоба – обращение заявителя в письменной форме в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства, утвержденных соответствующим Национальным объединением саморегулируемых организаций, стандартов Ассоциации и внутренних документов Ассоциации (далее – обязательные требования), о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации договоров строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров.

- обращение – обращение, в том числе предложение, заявление, запрос и т.д., не содержащее сведений о нарушении членом Ассоциации обязательных

требований, и (или) о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации договорных обязательств.

## **2. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

2.1. Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению жалоб и обращений:

– для получения информации об исполнении функции по рассмотрению обращений и жалоб заявители обращаются по месту нахождения Ассоциации лично, по телефону или в письменной форме:

по адресу – Российская Федерация, 650000, г. Кемерово, улица Притомская Набережная, 19а, пом.1.

контактный телефон: (3842) 45-47-80, факс (3842) 45-47-81

электронная почта: info@npgks.ru

2.2. Основными требованиями при этом являются достоверность представляемой информации, полнота информирования, четкость в изложении информации. Информирование заявителя осуществляется индивидуально, в устной или письменной форме.

2.3. Индивидуальное устное информирование об исполнении функции по рассмотрению обращений и жалоб осуществляется работниками Ассоциации по телефону или в ходе личного приема.

2.4. При ответе на телефонный звонок, работник исполнительного органа Ассоциации должен назвать наименование организации, свою фамилию, имя, отчество и занимаемую должность, а затем предложить заявителю представиться и изложить суть вопроса. При общении с заявителем (по телефону или лично) работник Ассоциации должен быть корректен и внимателен. Во время разговора следует избегать "параллельных разговоров" с окружающими, не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат. В конце устного информирования работник Ассоциации должен кратко подвести итог и перечислить меры, которые следует принять заявителю.

В случае, если работник Ассоциации, принявший телефонный звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, следует сообщить заявителю номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

2.5. Письменное информирование об исполнении функции по рассмотрению обращений и жалоб осуществляется путем направления ответа заявителю почтовой связью, электронной почтой.

2.6. Общественное информирование об исполнении функции по рассмотрению обращений и жалоб осуществляется в рамках Общих собраний членов Ассоциации и заседаний Совета Ассоциации.

## **3. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ**

3.1. Ассоциацией рассматриваются индивидуальные и коллективные жалобы и обращения заявителей, поступившие в письменном виде, в форме электронных сообщений, устных обращений, а также по телефону.

3.2. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений, поступивших в адрес Ассоциации, осуществляет работник Ассоциации, ответственный за прием корреспонденции.

3.3. При поступлении обращения Генеральный директор определяет структурное подразделение (лицо), ответственное за рассмотрение обращения и подготовку ответа на него.

3.4. Личный прием заявителей проводится уполномоченными лицами исполнительного органа Ассоциации, либо членами Совета Ассоциации, Генеральным директором, Председателем Контрольной комиссии, Председателем Дисциплинарной комиссии.

#### **4. ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБЕ И ОБРАЩЕНИЮ**

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

4.1.1. дата жалобы (обращения);

4.1.2. наименование лица, которому направлена жалоба (обращение);

4.1.3. 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) должностного или уполномоченного им лица, подписавшего обращение;

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

4.1.5. изложение сути жалобы (обращения);

4.1.6. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя с приложением документов, подтверждающих полномочия подписавшего лица.

4.2. В жалобе должны быть также указаны следующие сведения о члене Ассоциации, 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;

- 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 договоров.

4.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе (обращению) документы и материалы либо их копии.

4.4. Жалоба или обращение могут быть поданы заявителем непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения, направлены заявителем в Ассоциацию посредством почтового отправления, курьером, либо направленные на электронную почту Ассоциации.

4.5. Обращение или жалоба не рассматривается по существу поставленных в нем вопросов в следующих случаях:

– не соответствующие п. 4.1 и 4.2. настоящего Положения;

– от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения жалобы

(обращения);

- обжалуется судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Ассоциации, членам их семей, а так же в адрес членов Ассоциации;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении содержится вопрос, на который заявителю ранее давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы в Ассоциацию;
- предусмотрен иной порядок рассмотрения обращения, установленный федеральным законодательством;
- поступления от граждан и организаций о фактах произошедших инцидентов и несчастных случаев на производстве и иных нарушений обязательных требований, если в отношении указанных фактов проводится проверка или расследование уполномоченными органами государственной власти Российской Федерации, за исключением случаев уведомления, направленного уполномоченным органам государственной власти Российской Федерации в Ассоциацию, о выявленных в процессе проверки или расследования фактов нарушений обязательных требований;
- в случаях, предусмотренных абзацами пятым и шестым пункта 5.2 настоящего Положения.

4.6. Ассоциация не дает разъяснений законодательства Российской Федерации, практики его применения, а также не осуществляет толкование норм, терминов и понятий.

4.7. Жалоба или обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации, возвращается Заявителю с соответствующим разъяснением.

4.8. Об отказе в рассмотрении жалобы (обращения) по существу поставленных в ней вопросов сообщается заявителю.

## **5. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ**

5.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение двух рабочих дней с момента поступления в Ассоциацию.

5.2. Работник Ассоциации, ответственный за прием корреспонденции:

- проверяет правильность поступления корреспонденции и возвращает ее невскрытой, если указан другой адресат;
- вскрывает каждый конверт и прикладывает его к тексту письма. При наличии в конверте других материалов и документов они также прикладываются к письменному обращению;
- в случае отсутствия текста письма в конверте к нему прикладывается специальный бланк с текстом: «Письменное обращение к адресату отсутствует»;
- составляет акт на письмо, в котором при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случае обнаружения в письме недостачи документов, указанных автором в тексте письма или в описи на ценное письмо.

5.3. В случае, если при приеме письменного обращения непосредственно от заявителя поступает просьба сделать отметку на копии или втором экземпляре

данного обращения работником, ответственным за регистрацию корреспонденции, проставляется штамп на втором экземпляре обращения с указанием даты приема письменного обращения, количества принятых листов.

5.4. На первой странице письменного обращения, в правом нижнем углу, указывается дата его поступления и проставляется штамп.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается соответствующая отметка.

5.5. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

## **6. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ**

6.1. При рассмотрении обращений и жалоб Ассоциация:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

- в случае необходимости запрашивает документы, материалы и сведения в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов граждан;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, или уведомляет о необходимости направления жалобы в соответствующий орган, в компетенции которого находится решение поставленных вопросов.

6.2. Обращения и жалобы заявителя рассматриваются в течение 30 дней со дня его поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

При необходимости проведения по обращению заявителя внеплановой проверки и (или) необходимости направления запросов в органы государственной власти и местного самоуправления, иным юридическим лицам, срок рассмотрения обращения заявителя может быть продлен на срок проведения внеплановой проверки и (или) получения ответа на указанные запросы. О продлении срока рассмотрения обращения заявитель уведомляется письменно.

6.3. Поступившая в Ассоциацию жалоба о нарушении членом Ассоциации обязательных требований рассматривается на заседаниях Дисциплинарной комиссии в порядке, утвержденном Положением о Дисциплинарной комиссии Ассоциации.

В случае, если обстоятельства, изложенные в жалобе требуют проведения внеплановой проверки, то такая жалоба направляется в Контрольную комиссию.

Результаты внеплановой проверки направляются в Дисциплинарную комиссию для принятия решения.

6.4. Иные обращения (письма, запросы, заявления и т.п.), поступающие в Ассоциацию, не связанные с нарушением членом Ассоциации обязательных требований и не требующие разбирательства с привлечением специализированных

органов Ассоциации, рассматриваются Генеральным директором Ассоциации или, в случае необходимости, Советом Ассоциации или Общим собранием членов Ассоциации.

6.5. При рассмотрении жалобы на действия члена Ассоциации на заседании соответствующего уполномоченного органа должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу, и член Ассоциации, на действия которого направлена такая жалоба.

6.6. Ассоциация по результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) своих членов, а также обращения, не являющегося жалобой, но требующего в соответствии с внутренними документами Ассоциации рассмотрения, принимает соответствующее решение.

Ответ направляется лицу, направившему жалобу или иное обращение, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или ином обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или ином обращении.

Информация о результатах рассмотрения обращения вносится в дело члена Ассоциации.

6.7. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы и приняты необходимые меры.

## **7. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ЗАЯВИТЕЛЯ**

7.1. Личный прием заявителей в Ассоциации проводится специалистами в соответствии с пунктом 3.4. настоящего Положения каждую первую и третью пятницу месяца с 10.00 до 12.00.

7.2. Если в устном обращении содержатся факты и обстоятельства, не требующие дополнительных проверок, ответ с согласия заявителя дается устно в ходе личного приема.

7.3. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых заявителем вопросов не входит в компетенцию Ассоциации, заявителю дается соответствующее разъяснение.

7.4. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее были даны ответы по существу поставленных вопросов.

## **8. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) И РЕШЕНИЙ, ПРИНЯТЫХ В ХОДЕ РАССМОТРЕНИЯ АССОЦИАЦИЕЙ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ.**

8.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращений и жалоб на действия членов Ассоциации, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

9.1. Настоящее Положение вступает в силу с 01.07.2017 г., но не ранее дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций и применяется.

9.2. С момента вступления в силу настоящего Положения утрачивает силу Порядок рассмотрения обращений и жалоб на действия членов Саморегулируемой

организации Некоммерческого партнерства строительных организаций Кемеровской области «ГЛАВКУЗБАССТРОЙ» ПР-НП ГКС-08-09 от 11 августа 2009 г. (с изменениями, утвержденными Общим собранием от 02.04.2015, протокол № 32; от 02.03.2016, протокол № 35).