

**УТВЕРЖДЕНО:**

**Решением Общего собрания членов Ассоциации  
Некоммерческое партнерство «Саморегулируемая  
организация «Строительный союз Калининградской  
области»:**

протокол № 01 от 25 апреля 2017 года

протокол № 02 от 17 октября 2018 года

протокол № 02 от 25 сентября 2023 года

протокол № 03 от 30 ноября 2023 года

протокол № 02 от 28 ноября 2024 года

протокол № 02 от 27 ноября 2025 года

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов  
Ассоциации Некоммерческое партнерство «Саморегулируемая организация  
«Строительный союз Калининградской области» и иных обращений,  
поступивших в Ассоциацию Некоммерческое партнерство  
«Саморегулируемая организация «Строительный союз  
Калининградской области**

**(новая редакция)**

г. Калининград  
2025 год

**Оглавление**

ГЛАВА 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ .....	3
ГЛАВА 2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПОНЯТИЙ .....	3
ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБЕ, ОБРАЩЕНИЮ, СОДЕРЖАЩЕМУ СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ, ИНОМУ ОБРАЩЕНИЮ .....	4
ГЛАВА 4. ПОРЯДОК И СРОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ И ОБРАЩЕНИЯ, СОДЕРЖАЩЕГО СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ .....	5
ГЛАВА 5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ ОБ ОБЖАЛОВАНИИ АКТА ПРОВЕРКИ .....	7
ГЛАВА 6. РАССМОТРЕНИЕ ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПАЮЩИХ В АССОЦИАЦИЮ	8
ГЛАВА 7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	9

## Глава 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. 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 Ассоциации Некоммерческое партнерство «Саморегулируемая организация «Строительный союз Калининградской области».

1.2. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалоб и обращений, поступивших в Ассоциацию Некоммерческое партнерство «Саморегулируемая организация «Строительный союз Калининградской области» (далее - Ассоциация), порядок, сроки и процедуру рассмотрения жалоб и обращений, порядок принятия решений по жалобам и обращениям, а также порядок обжалования решений по жалобам и обращениям.

## Глава 2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПОНЯТИЙ

В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

2.1. 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.

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

Договор подряда на осуществление сноса – договор об осуществлении сноса объектов капитального строительства, заключенный членом Ассоциации с застройщиком, техническим заказчиком, лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения, региональным оператором.

2.3. Жалоба - письменное обращение физического или юридического лица в Ассоциацию на действия (бездействие) члена Ассоциации, содержащее информацию о нарушениях, допущенных членом Ассоциации, и требование о восстановлении нарушенных прав или законных интересов заявителя.

2.4. Обращение, содержащее сведения о нарушении - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти или органов местного самоуправления в Ассоциацию о нарушениях, допущенных членом Ассоциации, 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». Заявление Председателя Контрольной комиссии Ассоциации о наличии информации о возможных нарушениях членом Ассоциации обязательных требований не является обращением или жалобой и рассматривается в соответствии с Положением о контроле Ассоциации.

2.5. Иное обращение - обращение, в том числе предложение, заявление, запрос, не содержащее сведений о нарушениях, допущенных членом Ассоциации.

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

2.7. Обязательные требования - требования законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденных Ассоциацией «Общероссийская негосударственная некоммерческая организация – общероссийское отраслевое объединение работодателей «Национальное объединение саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство» (далее - «Национальное объединение строителей», НОСТРОЙ), стандартов Ассоциации и внутренних документов Ассоциации.

2.8. В настоящем Положении понятие «нарушение» используется в следующем значении - нарушениями, допущенными членами Ассоциации являются:

- нарушение требований действующего законодательства Российской Федерации;
- нарушение требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, о техническом регулировании;
- нарушения требований, установленных в стандартах на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденных Национальным объединением саморегулируемых организаций, основанным на членстве лиц, осуществляющих строительство (далее - Национальное объединение строителей);
- нарушение требований стандартов и правил Ассоциации, внутренних документов Ассоциации;
- неисполнение или ненадлежащее исполнение договоров строительного подряда, договоров подряда на осуществление сноса, в том числе заключенных с использованием конкурентных способов заключения договоров.

2.9. Претензии, содержащие требования о выплатах средств из компенсационных фондов Ассоциации, не являются обращением или жалобой, действие настоящего Положения на них не распространяется.

### **Глава 3. 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 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), 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 Ассоциацией ответа по жалобе или обращению, содержащему сведения о нарушении, путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя.
- 3.1.4. сведения о члене Ассоциации, 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 Ассоциации, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, договорам подряда на осуществление сноса, заключенным с использованием конкурентных способов

заключения договора;

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

3.1.7. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя. В случае подписания от имени заявителя жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, иным лицом по доверенности - обязательным приложением будет являться соответствующая доверенность.

3.2. 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.

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 допущенных членом Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, договорам подряда на осуществление сноса, 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 Ассоциацию по месту ее нахождения, направлены заявителем в Ассоциацию посредством почтового отправления, курьером, либо, в случае использования Ассоциацией 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 Ассоциацией.

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

#### **Глава 4. ПОРЯДОК И СРОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ, ОБРАЩЕНИЯ, СОДЕРЖАЩЕГО СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ**

4.1. Жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении и соответствующее требованиям главы 3 настоящего Положения, подлежит рассмотрению Контрольной комиссией - специализированным органом Ассоциации, осуществляющим контроль за деятельностью членов Ассоциации (далее – Специализированный орган Ассоциации) в течение тридцати календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации и (или) внутренними документами Ассоциации не установлен иной срок.

4.2. В случае несоответствия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения, Ассоциация направляет заявителю отказ в рассмотрении жалобы или обращения 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.

Заявитель вправе повторно обратиться в Ассоциацию с жалобой или обращением, содержащим сведения о нарушении, после устранения причин, послуживших основанием для отказа в их рассмотрении.

4.3. Жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, при условии ее соответствия требованиям главы 3 настоящего Положения, служит основанием для возбуждения внеплановой проверки в отношении члена Ассоциации, указанного в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении.

4.4. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется в порядке,<sup>5</sup> установленном Положением о контроле Ассоциации.

4.5. В ходе проведения внеплановой проверки Ассоциация вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, а также у заявителя. Ассоциация вправе в ходе проведения проверки запрашивать документы и информацию у третьих лиц, получать информацию из открытых источников.

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, содержащие сведения о нарушении.

4.7. По результатам проведенной Ассоциацией на основании поступившей жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, внеплановой проверки Контрольная комиссия составляет акт проверки и материалы проверки в порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации. Акт проверки, возбужденной на основании жалобы, обращения, содержащего сведения о нарушениях, передается в Дисциплинарный орган в случае, если акт проверки содержит сведения о нарушениях, допущенных членом Ассоциации.

4.8. Информация о решении, принятом по результатам рассмотрения жалобы, обращения, содержащего сведения о нарушении, по результатам проведенной Ассоциацией внеплановой проверки, 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 в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней с даты поступления в Ассоциацию жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.

4.9. Дисциплинарная комиссия осуществляет рассмотрение жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в порядке, установленном Положением «Об утверждении мер дисциплинарного воздействия применяемых АНП «СРО «ССКО» к своим членам, порядка и оснований их применений, порядка рассмотрения дел» (Положением о применении мер дисциплинарного воздействия).

4.10. Информация о решении, принятом Дисциплинарной комиссией по результатам рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, направляется заявителю и члену Ассоциации, в отношении которого проводилась проверка, в форме документов на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных электронной подписью, копии такого решения, в течение 2 (двух) рабочих дней со дня принятия такого решения

4.11. Заявитель и член Ассоциации, на действия которого была направлена жалоба или обращение о нарушении, извещаются о дате, месте и времени проведения заседания соответствующего органа Ассоциации, полномочного на рассмотрение жалобы, обращения на действия члена Ассоциации и/или проведение внеплановой проверки.

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 Ассоциации.

4.13. 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 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, сносе иных объектов капитального строительства.

## **Глава 5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ ОБ ОБЖАЛОВАНИИ АКТА ПРОВЕРКИ**

5.1. В случае несогласия с результатом проверки полностью или в части в постоянно действующий коллегиальный орган управления Ассоциации (Правление) в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения указанного акта заявителем.

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

- 1) наименование Ассоциации;
- 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;
- 3) номер телефона для направления телефонограммы заявителю Ассоциацией, почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Ассоциацией решения по заявлению об обжаловании путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;
- 4) сведения о члене Ассоциации, 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.

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. Уведомление о проведении заседания Правления по вопросу рассмотрения заявления об обжаловании акта проверки направляется заявителю и члену Ассоциации, в отношении которого была проведена эта проверка, за 5 (пять) календарных дней до даты заседания в следующем порядке: 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 Ассоциации направляется почтовым отправлением или по электронной почте по адресам, указанным в реестре членов Ассоциации.

Неявка на заседание Правления заявителя и (или) члена Ассоциации, своевременно и надлежащим образом уведомленных о времени, дате и месте заседания, не является препятствием для рассмотрения заявления об обжаловании акта проверки в отсутствие вышеуказанных лиц.

5.5. Правление рассматривает заявление об обжаловании акта проверки в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты его поступления в Ассоциацию и принимает одно из следующих решений:

- 1) об отмене акта проверки (полностью или в части) и направлении жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, на новое рассмотрение Контрольной комиссии;
- 2) об отказе в удовлетворении заявления об обжаловании акта проверки (полностью или в части).

5.6. Решение Правления, указанное в п. 5.6 настоящего Положения, Ассоциация в течение 3 (трех) рабочих дней с даты его принятия направляет члену Ассоциации почтовым отправлением по адресу, указанному в реестре членов Ассоциации 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 6. РАССМОТРЕНИЕ ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПАЮЩИХ В АССОЦИАЦИЮ**

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

6.2. Иные обращения, поступившие в Ассоциацию от органов государственной власти и органов местного самоуправления, рассматриваются в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации. Обращения органов государственного контроля (надзора), органов 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» не требуют принятия решений по ним, но могут служить основанием для возбуждения внеплановой проверки в соответствии с п. 4.3 настоящего Положения.

6.3. Иные обращения, поступившие от лиц, не указанных в п. 6.2 настоящего Положения, рассматриваются в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты их поступления в Ассоциацию.

6.4. В исключительных случаях срок, указанный в п. 6.3 настоящего Положения может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения иного обращения.

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

## **Глава 7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

7.1. Настоящее Положение, изменения, внесенные в настоящее Положение, решение о признании утратившим силу настоящего Положения, вступают в силу со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций.

7.2. Настоящее Положение, изменения в настоящее Положение в срок, установленный действующим законодательством Российской Федерации, подлежат размещению на сайте Ассоциации в сети "Интернет" 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.

7.3. 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.

7.4. В случае внесения изменений в законодательство, касающихся взаимоотношений, урегулированных настоящим Положением, Положение действует в части, не противоречащей законодательству до внесения соответствующих изменений в установленном законом порядке.