

УТВЕРЖДЕНО
решением Общего собрания членов
Союза «СРО «ОПУС»
от 17.04.2026 протокол № 37

ПОЛОЖЕНИЕ
о процедуре рассмотрения жалоб (обращений)
на действия (бездействия) членов
Союза «Саморегулируемая организация
«Организация профессиональных участников строительного рынка»

1. Общие положения

1.1. Положение о процедуре рассмотрения жалоб (обращений) на действия(бездействия) членов Союза «Саморегулируемая организация «Организация профессиональных участников строительного рынка» (далее - Положение) устанавливает требования к содержанию жалоб и обращений, поступивших в Союз «Саморегулируемая организация «Организация профессиональных участников строительного рынка» (далее - Союз), 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 Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 03.07.2016 № 372-ФЗ «О внесении изменений в Градостроительный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации», действующим законодательством Российской Федерации, Уставом Союза и иными внутренними документами Союза.

2. Используемые термины и определения

2.1. Наблюдательный совет – постоянно действующий коллегиальный орган управления Союза.

2.2. Контрольная комиссия – специализированный орган Союза, осуществляющий контроль за соблюдением членами Союза обязательных требований в соответствии с внутренними документами Союза.

2.3. Дисциплинарная комиссия – специализированный орган Союза, который создается для рассмотрения материалов и жалоб (обращений) о нарушениях членами Союза требований действующего законодательства Российской Федерации, технических регламентов, стандартов, Устава Союза, внутренних документов Союза, условий членства в Союзе и принятия решений о привлечении членом Союза к дисциплинарной ответственности.

2.4. Дисциплинарное правонарушение – несоблюдение членом Союза требований действующего законодательства Российской Федерации, в т. ч. технических регламентов, требований Устава Союза, внутренних документов Союза, а также законных решений органов управления Союза.

2.5. Жалоба – письменное обращение физического или юридического лица в Союз о нарушении членом Союза обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Союза договорных обязательств, содержащее доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Союза нарушают или могут нарушить права заявителя.

2.6. Обращение, содержащее сведения о нарушении - письменное обращение физического или юридического лица, компетентного органа по надзору за саморегулируемыми организациями строителей, органов государственной власти или органов местного самоуправления в Союз о нарушении членом Союза обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Союза договорных обязательств, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя.

2.7. 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.

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

2.9. 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, сносу объектов капитального строительства, утвержденные Национальным объединением строителей, и требования внутренних документов и стандартов, принятых саморегулируемой организацией.

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 Союза;

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;

3.1.4. сведения о члене Союза, 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 Союза, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Союза 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 Союза 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 Союза обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договора (при их наличии).

Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение могут быть поданы заявителем непосредственно в Союз по месту его нахождения, направлены заявителем в Союз посредством почтового отправления, курьером, через личный кабинет члена Союза на официальном сайте Союза (при наличии доступа) либо отправлены по адресу электронной почты Союза.

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

4. Порядок и сроки рассмотрения жалоб и обращений, содержащих сведения о нарушении

4.1. Жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, при поступлении в Союз передается в Контрольную комиссию.

4.2. Председатель Контрольной комиссии рассматривает жалобу или обращение 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) Контрольной комиссии направляет заявителю ответ с указанием оснований несоответствия через личный кабинет (при наличии), 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 главы 3 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться в Союз с жалобой или обращением, содержащим сведения о нарушении.

4.3. В случае соответствия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения, на основании решения Председателя Контрольной комиссии, может быть назначена внеплановая проверка в отношении члена Союза, указанного в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении. Члену Союза, в отношении которого назначена внеплановая проверка, направляется уведомление о проведении внеплановой проверки в порядке, установленном Положением о контроле за деятельностью членов Союза.

4.4. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется Контрольной комиссией, в порядке, установленном Положением о контроле за деятельностью членов Союза.

4.5. В ходе проведения внеплановой проверки Союз вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена Союза, в отношении которого подана жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, а также у заявителя. Союз 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 документов, информации и пояснений у заявителя осуществляется путем направления соответствующего запроса заявителю через личный кабинет (при наличии), 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, содержащем сведения о нарушении.

4.7. По результатам проведенной Союзом внеплановой проверки на основании поступившей жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, составляется акт проверки и направляется члену Союза в порядке, установленном Положением о контроле за деятельностью членов Союза.

4.8. Если по результатам внеплановой проверки члена Союза установлено отсутствие нарушений, Союз направляет заявителю ответ на жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, об отсутствии нарушений по фактам, изложенным в жалобе или соответствующем обращении, с приложением акта проверки через личный кабинет (при наличии), 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 течение 30 (тридцати) календарных дней со дня поступления в Союз жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.

4.9. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Союза, в порядке, установленном Положением о контроле за деятельностью членов Союза, Контрольная комиссия передает в Дисциплинарную комиссию 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.

4.10. Дисциплинарная комиссия осуществляет рассмотрение жалобы или обращения по существу в порядке, установленном Положением о системе мер дисциплинарного воздействия Союза.

4.11. Заявитель, а также член Союза, в отношении которого имеется жалоба или обращение, уведомляются о месте и времени рассмотрения жалобы или обращения по существу не позднее чем за 3 (три) рабочих дня до даты проведения соответствующего заседания Дисциплинарной комиссии путем направления уведомления через личный кабинет, посредством почтового отправления либо по электронной почте, либо передачи уполномоченному представителю под роспись на копии уведомления. Заявитель, а также член Союза, в отношении которого имеется жалоба или обращение, вправе присутствовать на соответствующем заседании Дисциплинарной комиссии либо

направить своего представителя, имеющего доверенность на участие в рассмотрении жалобы или обращения.

4.12. Решение Дисциплинарной комиссии о результатах рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, направляется заявителю через личный кабинет (при наличии), 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, обеспечивающий соблюдение общего срока рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, установленного пунктом 4.13 настоящего Положения.

4.13. Союз рассматривает жалобы (обращения) на членов Союза в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня их поступления в Союз, если действующим законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

4.14. 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 Союза.

5. Порядок рассмотрения заявления об обжаловании акта проверки

5.1. В случае несогласия с актом проверки, составленным по результатам рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, а также в случае, если акт проверки установил отсутствие части нарушений, указанных заявителем в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении, заявителем может быть подано заявление об обжаловании акта проверки (полностью или в части) в Наблюдательный совет Союза 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 Союза;
- 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 саморегулируемой организацией, почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку Союзом решения по заявлению об обжаловании путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;
- 4) сведения о члене Союза, 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 пунктом 3.3 настоящего Положения.

5.5. При рассмотрении заявления об обжаловании акта проверки, Союз приглашает заявителя и члена Союза, в отношении которого вынесен акт проверки, на заседание Наблюдательного совета Союза. Уведомление о проведении заседания Наблюдательного совета Союза направляется **не позднее чем за 3 (три) рабочих дня** до даты заседания заявителю **через личный кабинет (при наличии)**, 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 Союза направляется через личный кабинет, почтовым отправлением или по электронной почте, ранее предоставленной в Союз. Неявка на заседание Наблюдательного совета Союза заявителя и (или) члена Союза, своевременно и надлежащим образом уведомленных о времени и месте заседания, не является препятствием для рассмотрения заявления об обжаловании акта проверки.

5.6. Наблюдательный совет Союза рассматривает заявление об обжаловании акта проверки в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты его поступления в Союз 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 для повторного рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении;

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

5.7. Решение Наблюдательного совета Союза, указанное в п. 5.6 настоящего Положения, Союз направляет члену Союза через личный кабинет, почтовым отправлением по адресу, указанному в реестре членов Союза либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, ранее предоставленному в Союз, и заявителю через личный кабинет (при наличии), 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.

6. Рассмотрение иных обращений, поступающих в Союз

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

6.2. Иные обращения, поступившие в Союз от органов государственной власти и органов местного самоуправления, рассматриваются в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации или иной срок указан в обращении.

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 Союз.

6.4. В исключительных случаях, а также в случае направления Союзом запроса в государственный орган, орган местного самоуправления либо иную организацию, срок, указанный в пункте 6.3 настоящего Положения, может быть продлен Генеральным директором Союза не более чем на 30 (тридцать) календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

6.5. Уведомления о результатах рассмотрения иных обращений, поступивших в Союз, направляются в срок, указанный в пп. 6.2, 6.3, 6.4 настоящего Положения, заявителю по указанному им адресу.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение принимается Общим собранием членов Союза «Саморегулируемая организация «Организация профессиональных участников строительного рынка» и вступает в силу по истечении 10 дней со дня его принятия.

7.2. Настоящее Положение, изменения, внесенные в него, а также решение о признании его утратившим силу в срок не позднее чем через 3 (три) рабочих дня со дня их принятия подлежат размещению на официальном сайте Союза в сети «Интернет» и направлению в орган надзора за саморегулируемыми организациями на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных Союзом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

7.3. В случае если законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также Уставом Союза установлены иные правила, чем предусмотренные настоящим Положением,

применяются правила, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также Уставом Союза.