

«УТВЕРЖДЕНО»  
решением Общего собрания членов  
Ассоциации «Саморегулируемая  
организация «Самарская  
гильдия строителей»  
Протокол №1 от 22 апреля 2026 года



Председатель собрания

Л.С. Аристова

**Положение**  
**«О порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействия) членов**  
**Ассоциации «СРО «СГС», и иных обращений, поступивших в**  
**Ассоциацию «СРО «СГС»**

Самара, 2026 г.

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалоб и обращений, поступивших в Ассоциацию «СРО «СГС» (далее по тексту – Ассоциация), порядок, сроки и процедуру рассмотрения жалоб (обращений), порядок принятия решения по жалобе (обращению), а также порядок обжалования решения по жалобе (обращению).

1.2. Настоящее Положение разработано и утверждено в соответствии с Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Градостроительным кодексом Российской Федерации, действующим законодательством Российской Федерации и Уставом Ассоциации.

## **2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПОНЯТИЙ**

В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

2.1. Обязательные требования - требования законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, о техническом регулировании, а также требования внутренних документов, стандартов и правил предпринимательской и профессиональной деятельности, принятых Ассоциацией.

2.2. Жалоба - письменное обращение физического или юридического лица в Ассоциацию:

- на действие (бездействие) членов Ассоциации, создающее угрозу наступления или повлекшее наступление неблагоприятных последствий в виде причинения вреда жизни или здоровью физических лиц, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений, объектам культурного наследия (памятникам истории и культуры) народов Российской Федерации;

- на неисполнение (ненадлежащее исполнение) членами Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов определения поставщиков (подрядчиков, исполнителей) 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, или в иных случаях по результатам торгов (конкурсов, аукционов), если в соответствии с законодательством Российской Федерации проведение торгов (конкурсов, аукционов) для заключения соответствующих договоров является обязательным.

2.3. Обращение, содержащее сведения о нарушении - письменное заявление (ходатайство, запрос) физического или юридического лица, органов государственной власти или органов местного самоуправления в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации 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 пунктом 14 статьи 9 и пунктом 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».

2.4. Иное обращение – обращение, в том числе предложение, заявление, запрос, не содержащее сведений о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, и (или) информации о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации договорных обязательств.

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

### **3. ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБЕ, ОБРАЩЕНИЮ, СОДЕРЖАЩЕМУ СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ, ИНОМУ ОБРАЩЕНИЮ**

3.1. В жалобе и (или) 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 и (или) обращение;

3.1.3. почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с указанием способа отправки;

3.1.4. сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба и (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, 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.

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.

3.3. К жалобе и (или) обращению, содержащему сведения о нарушении, заявителем прилагаются документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений обязательных требований, подтверждающие неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Ассоциации 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 в Ассоциацию по месту ее нахождения, направлены заявителем посредством почтового отправления, курьером, либо 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 и (или) обращения, содержащие сведения о нарушении, иные обращения,

которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Ассоциацию с жалобой и (или) обращением, и (или) не содержат сведений о заявителе, указанных в п. 3.1.2 настоящего Положения.

3.6. В случае, если текст жалобы и (или) обращения, содержащее сведения о нарушении, иных обращений не поддается прочтению, то могут быть оставлены без рассмотрения, о чем письменно сообщается заявителю не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения об оставлении без рассмотрения, если фамилия (наименование) заявителя и его почтовый адрес поддаются прочтению.

3.7. Жалоба и (или) обращение может быть оставлено без рассмотрения, если в нем содержится вопрос, на который заявителю давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом во вновь направленном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. При этом заявителю не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения об оставлении жалобы или заявления без рассмотрения направляется письменное уведомление со ссылкой на данный ранее ответ.

3.8. Без рассмотрения могут быть оставлены жалобы и (или) обращения, содержащее сведения о нарушении, иные обращения заявителей, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации, а так же, если ответ по существу поставленного в жалобе и (или) обращении, содержащем сведения о нарушении, ином обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. При этом заявителю не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения об оставлении без рассмотрения направляется письменное уведомление.

3.9. Без рассмотрения могут быть оставлены жалобы, запросы, заявления заявителей, содержащие признаки рекламы, коммерческие предложения. При этом заявителю не направляется письменное уведомление.

3.10. Без рассмотрения могут быть оставлены жалобы и (или) обращения, содержащие сведения о нарушениях, если к таким жалобам и обращениям не приложены документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений обязательных требований. При этом заявителю не позднее пяти рабочих дней со дня получения жалобы или и (или) обращения, направляется письменный запрос о предоставлении документов (или их копий), подтверждающих факты нарушений обязательных требований.

#### **4. ПОРЯДОК И СРОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ И (ИЛИ) ОБРАЩЕНИЯ, СОДЕРЖАЩЕГО СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ**

4.1. Жалоба и (или) обращение, содержащее сведения о нарушении, поступившие в Ассоциацию, рассматриваются в течение тридцати календарных дней с даты поступления. В исключительных случаях приказом Исполнительного директора указанный срок может быть продлен, но не более чем на тридцать календарных дней. При этом в адрес заявителя направляется уведомление о продлении срока.

4.2. Жалоба и (или) обращение, содержащее сведения о нарушении, удовлетворяющие требованиям настоящего Положения, регистрируются в журнале учета входящих документов и подлежат рассмотрению по существу Исполнительным директором Ассоциации с привлечением, при необходимости, Председателя Комитета по контролю, Председателя Дисциплинарной комиссии.

4.3. Если в ходе рассмотрения жалобы и (или) обращения, содержащего сведения о нарушении, Исполнительный директор Ассоциации, либо Председатель Комитета по контролю принимают решение о проведении внеплановой проверки, то члену Ассоциации, в отношении которого назначена внеплановая проверка, направляется уведомление о предстоящей проверке в порядке и сроке, установленном внутренними документами Ассоциации.

4.4. В ходе проведения внеплановой проверки Ассоциация вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба и (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 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 Ассоциации осуществляется в порядке, установленном Положением «О контроле Ассоциации «СРО «СГС» 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 и (или) обращении, содержащем сведения о нарушении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе и (или) обращении, содержащем сведения о нарушении.

4.5. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе и (или) обращении, содержащем сведения о нарушении.

4.6. По результатам проведенной Ассоциацией внеплановой проверки на основании поступившей жалобы и (или) обращения, содержащего сведения о нарушении, составляется акт проверки и направляется члену Ассоциации в порядке, установленном Положением «О контроле Ассоциации «СРО «СГС» за деятельностью своих членов».

4.7. Если внеплановая проверка члена Ассоциации установила отсутствие нарушений в отношении члена Ассоциации, то Ассоциация направляет заявителю ответ об отсутствии нарушений со стороны члена

Ассоциации по изложенным фактам и об отказе в удовлетворении направленной им жалобы и (или) обращения, содержащего сведения о нарушении.

4.8. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки, допущенных членом Ассоциации, Комитет по контролю Ассоциации в порядке, установленном Положением «О контроле Ассоциации «СРО «СГС» за деятельностью своих членов», передает в Дисциплинарную комиссию Ассоциации жалобу и (или) обращение, содержащее сведения о нарушении, акт проверки и материалы проверки для принятия решения по результатам рассмотрения жалобы и (или) обращения, содержащего сведения о нарушении. Заявителю направляется ответ, содержащий сведения о результатах внеплановой проверки и о передаче материалов в Дисциплинарную комиссию Ассоциации для принятия мер дисциплинарного воздействия, в соответствии с законодательством Российской Федерации и внутренними документами Ассоциации.

4.9. Дисциплинарная комиссия Ассоциации осуществляет рассмотрение жалобы и (или) обращения, содержащего сведения о нарушении, в порядке, установленном Положением «О системе мер дисциплинарного воздействия, порядке и основаниях их применения». Решение Дисциплинарной комиссии Ассоциации о результатах рассмотрения жалобы и (или) обращения, содержащего сведения о нарушении, в течение пяти рабочих дней с даты его принятия направляется заявителю, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении).

4.10. 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 РФ, 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.

4.11. При рассмотрении жалобы и (или) обращения, содержащие сведения о нарушении, на заседание Дисциплинарной комиссии приглашаются лицо, направившее такую жалобу, а также член Ассоциации, на действия которого была направлена такая жалоба или обращение.

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

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

5.1. В случае несогласия с актом проверки, указанным в пункте 4.6 настоящего Положения, а также случае, если акт проверки установил отсутствие части нарушений, указанных заявителем в жалобе и (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 Ассоциации в течение десяти рабочих 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) почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с указанием способа отправки;

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. При рассмотрении заявления об обжаловании акта проверки, Ассоциация приглашаются заявитель или уполномоченное им лицо, а также член Ассоциации, в отношении которого вынесен акт проверки, на заседание Правления Ассоциации. Уведомление о проведении заседания Правления Ассоциации направляется не позднее, чем за три рабочих дня 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, а также направляется члену Ассоциации посредством почтового отправления или по электронной почте по адресам, указанным в реестре членов Ассоциации. Неявка на заседание Правления Ассоциации заявителя и (или) члена Ассоциации, своевременно и надлежащим образом уведомленных о времени и месте заседания, не является препятствием для рассмотрения заявления об обжаловании акта проверки.

5.6. Правление Ассоциации рассматривает заявление об обжаловании акта проверки в течение 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 и (или) обращения, содержащего сведения о нарушении, в Комитет по контролю Ассоциации для повторного рассмотрения жалобы и (или) обращения, содержащего сведения о нарушении;

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

5.7. Решение Правления Ассоциации, указанное в п. 5.6 настоящего Положения, Ассоциация в течение трех рабочих дней с даты его принятия направляет члену Ассоциации почтовым отправлением или по электронной почте по адресам, указанным 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.

## **6. РАССМОТРЕНИЕ ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПАЮЩИХ В АССОЦИАЦИЮ**

6.1. Иные обращения, поступающие в Ассоциацию, передаются Исполнительному директору Ассоциации, 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 десяти рабочих дней с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. Иные обращения, поступившие от лиц, не указанных в п.6.2 настоящего Положения, рассматриваются в течение 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 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 пп. 6.2, 6.3, 6.4 настоящего Положения заявителю, по указанному в обращении почтовому адресу, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты.

## **7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

7.1. Настоящее Положение, изменения в настоящее Положение, решения о признании Положения утратившим силу вступают в силу не ранее чем через десять дней после дня их принятия.

7.2. Настоящее Положение, изменения в настоящее Положение в срок не позднее чем через три рабочих дня со дня их принятия 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.