

**Изменения  
в Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействия)  
членов Саморегулируемой ассоциации «Красноярские строители»  
(СА «КС») и иных обращений, поступивших в СА «КС»**

г. Красноярск

2025г.

Внести в Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействия) членов Саморегулируемой ассоциации «Красноярские строители» (СА «КС») и иных обращений, поступивших в СА «КС», утвержденного решением общего собрания членов СА «КС» от 18.05.2017 (протокол № 11), в редакции последних изменений от 18.04.2019 (далее – Положение), следующие изменения:

Пункт 6 дополнить подпунктом 6. следующего содержания: «на рассмотрение жалобы с использованием информационных и коммуникационных технологий, позволяющих обеспечить возможность дистанционного участия в рассмотрении таких жалоб. Порядок данного дистанционного участия лица устанавливается Советом СА «КС» в соответствии с действующим законодательством РФ»

Председатель  
постоянно действующего коллегиального  
органа управления - Совета СА «КС»



С.Н. Каунов

Утверждено:  
решением общего собрания  
членов СА «КС»  
от 18.05.2017, протокол № 11

Изменения утверждены  
решением годового общего  
собрания членов СА «КС»  
от 18.04.2019, протокол № 15

Изменения утверждены  
решением общего собрания  
членов СА «КС»  
от 24.04.2025, протокол № 25

**Положение**  
**о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействия)**  
**членов Саморегулируемой ассоциации «Красноярские строители»**  
**(СА «КС») и иных обращений, поступивших в СА «КС»**  
*(в редакции от 18.04.2019, от 24.04.2025)*

г. Красноярск, 2017 год

1. Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействия) членов Саморегулируемой ассоциации «Красноярские строители» (СА «КС») и иных обращений поступивших в СА «КС» (далее – Положение) разработано в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 01.12.2016 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», пункта 4 части 1 статьи 55.5 в редакции Федерального закона от 03.07.2016 № 372-ФЗ «О внесении изменений в Градостроительный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

2. Настоящее Положение регулирует правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан и иных лиц, указанных в пункте 4 настоящего Положения.

3. Если нормы настоящего Положения вступают в противоречие с императивными нормами федеральных законов, то применению подлежат соответствующие нормы федеральных законов.

В случае, если после вступления в действие настоящего Положения законодательством Российской Федерации установлены диспозитивные нормы регулирования правоотношений, являющихся предметом регулирования настоящего Положения, то Саморегулируемая ассоциация «Красноярские строители» (СА «КС») (далее – Ассоциация, СА «КС», СРО) и члены СРО, до внесения в настоящее Положение изменений, вправе руководствоваться диспозитивными нормами законодательства Российской Федерации.

4. Установленная настоящим Положением процедура рассмотрения жалоб и иных обращений распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, государственных органов, органов местного самоуправления, юридических лиц на действия (бездействия) членов СРО, а также связанные с рассмотрением иных обращений, поступающих в Ассоциацию.

5. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение - направленное в Ассоциацию в письменной форме предложение, заявление или жалоба;

2) предложение - рекомендация обратившегося лица по совершенствованию стандартов, внутренних документов, иных актов СА «КС», деятельности органов Ассоциации, деятельности по осуществлению контроля за деятельностью членов СРО в пределах, определённых для Ассоциации действующим законодательством и внутренними документами СА «КС»;

3) заявление - просьба обратившегося лица о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в деятельности органов Ассоциации или членов СРО;

4) жалоба - просьба обратившегося лица о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

6. При рассмотрении обращения обратившееся лицо имеет право:

1) представлять, в том числе посредством электронной почты, дополнительные

документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие коммерческую или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 12, 15 – 19 настоящего Положения;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

6) на рассмотрение жалобы с использованием информационных и коммуникационных технологий, позволяющих обеспечить возможность дистанционного участия в рассмотрении таких жалоб. Порядок данного дистанционного участия лица устанавливается Советом СА «КС» в соответствии с действующим законодательством РФ. *(в редакции от 24.04.2025)*

7. Запрещается преследование лица, обратившегося в Ассоциацию с критикой деятельности органов Ассоциации, действий (бездействия) членов СРО, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни физического лица без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

9. Обращение в Ассоциацию может быть подано в письменной форме на бумажном носителе либо направлено посредством электронной почты на официальный адрес электронной почты СА «КС», указанный на официальном сайте Ассоциации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». *(с изменениями от 18.04.2019)*

Лицо, обратившееся в Ассоциацию, в обязательном порядке должно указывать в своём обращении свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) – для физических лиц, полное наименование – для юридических лиц, излагать суть предложения, заявления или жалобы, ставить личную подпись и дату, указывать адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен посредством электронной почты, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен почтовым отправлением.

10. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, обратившееся лицо прилагает к обращению документы и материалы либо их копии, которые могут быть направлены и посредством электронной почты.

11. Обращение подлежит обязательной регистрации в порядке, определённом Инструкцией по делопроизводству, утверждённой в СА «КС», но не позднее 3 дней со дня поступления в Ассоциацию.

12. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Ассоциации, то Ассоциацию в течение 7 дней со дня регистрации направляет лицу, направившему обращение, соответствующий ответ, в котором по возможности указывает государственный орган или орган местного самоуправления,

либо должностное лицо, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, изложенных в обращении.

13. При рассмотрении обращения, Ассоциация:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием лица или представителя лица, направившего обращение;

2) запрашивает с установлением срок для ответа не более 5 дней, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы; *(с изменениями от 18.04.2019)*

3) принимает возможные меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов обратившегося лица;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 12, 15 – 19 настоящего Положения.

В случае обнаружения Ассоциацией факта нарушения членом СРО требований технических регламентов, проектной документации при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объектов 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.

*(с изменениями от 18.04.2019)*

14. Ответ на обращение подписывается уполномоченным на то лицом. Ответ на обращение направляется способом, указанным в обращении и по адресу указанному в обращении: почтовым отправлением либо по адресу электронной почты. При этом, если обращение рассмотрено специализированным органом Ассоциации по рассмотрению дел о применении мер дисциплинарного воздействия, либо иным уполномоченным органом, то копия решения, направляемая в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписывается усиленной квалифицированной подписью уполномоченного лица Ассоциации и направляется в течение двух рабочих дней со дня принятия решения. *(с изменениями от 18.04.2019)*

15. В случае, если в обращении не указаны фамилия физического лица, наименование органа или организации, направивших обращение, и почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не отправляется. *(в редакции изменений от 18.04.2019)*

16. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу юридических и физических лиц, членов их семей, Ассоциация вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить лицу, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

17. В случае, если текст обращения не поддаётся прочтению, обращение не рассматривается, о чем в течение трёх дней со дня регистрации обращения сообщается

лицу, направившему обращение, если его фамилия (наименование) и почтовый адрес поддаются прочтению, а в случае поступления обращения посредством электронной почты – на адрес электронной почты с которого обращение поступило. *(с изменениями от 18.04.2019)*

18. В случае, если в обращении лица содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Ассоциация вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с обратившимся лицом по данному вопросу. О данном решении уведомляется лицо, направившее обращение.

19. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую или иную охраняемую федеральным законом тайну, лицу, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

20. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, лицо вправе вновь направить обращение в Ассоциацию.

21. Обращение, поступившее в Ассоциацию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. Лицо, направившее обращение, должно быть уведомлено о направлении запроса иным лицам. Если ответ на запрос в установленный срок не поступил, дополнительные документы не предоставлены, то обращение незамедлительно рассматривается по имеющимся в распоряжении Ассоциации документам, о чём в ответе обязательно сообщается лицу, направившему обращение. В случае поступления на запрос ответа и/или документов после ответа на обращение, Ассоциация повторно рассматривает обращение и направляет новый ответ лицу, направившему обращение. *(в редакции изменений от 18.04.2019)*

22. В случае, если лицо указало в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы с данного лица по решению суда.

23. Настоящее Положение, изменения, вносимые в настоящее Положение, решение о признании его утратившим силу вступают в действие со дня внесения сведений о них в государственный реестр саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство, если более поздняя дата не определена соответствующим решением общего собрания членов СА «КС». *(в редакции изменений от 18.04.2019)*

24. Пункт утратил силу в соответствии с решением годового общего собрания членов СА «КС» от 18.04.2019, протокол № 15.

**Председатель  
постоянно действующего коллегиального  
органа управления – Совета СА «КС»**



**С.Н. Каунов**