



**СРО АСО ПОСО**

Ассоциация строителей  
в Москве

**УТВЕРЖДЕНО**

Общим собранием членов  
Саморегулируемой организации  
Ассоциации строительных организаций  
«Поддержки организаций строительной отрасли»  
Протокол № 57 от «15» апреля 2026 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о процедуре рассмотрения жалоб (обращений) на действия (бездействие)  
членов СРО АСО ПОСО**

г. Москва,  
2026

## Оглавление

<b>1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ОРГАН, УПОЛНОМОЧЕННЫЙ НА РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ (ОБРАЩЕНИЙ) .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ПОДВЕДОМСТВЕННОСТЬ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ. ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБЕ (ОБРАЩЕНИЮ) .....</b>	<b>3</b>
<b>4. ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ (ОБРАЩЕНИЙ) .....</b>	<b>4</b>
<b>5. ПРОВЕДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ ПО КОНТРОЛЮ .....</b>	<b>5</b>
<b>6. РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБЫ (ОБРАЩЕНИЯ) ПО СУЩЕСТВУ .....</b>	<b>5</b>
<b>7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....</b>	<b>7</b>

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение принято в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Уставом Саморегулируемой организации Ассоциация строительных организаций «Поддержки организаций строительной отрасли» (далее- Ассоциация) и иными внутренними документами Ассоциации.

1.2. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалобы и обращения, порядок, сроки и процедуру рассмотрения поступивших в Ассоциацию жалоб (обращений) в отношении членов Ассоциации, а также порядок принятия решения по жалобе (обращению).

1.3. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

1) *жалоба* - письменное обращение физического или юридического лица в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, содержащее доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя;

2) *обращение* - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти и органов местного самоуправления в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований;

3) *заявитель* - физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу или обращение;

1.4. Жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации и иные обращения, поступившие в Ассоциацию, подлежат рассмотрению Ассоциацией в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

## 2. ОРГАН, УПОЛНОМОЧЕННЫЙ НА РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ (ОБРАЩЕНИЙ)

2.1. Жалобы (обращения) на действия членов Ассоциации рассматриваются Дисциплинарной комиссией Ассоциации (далее - Дисциплинарная комиссия).

2.2. Дисциплинарная комиссия формируется и осуществляет свои полномочия в порядке, установленном Положением о Дисциплинарной комиссии, которое утверждается Правлением Ассоциации.

## 3. ПОДВЕДОМСТВЕННОСТЬ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ. ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБЕ (ОБРАЩЕНИЮ)

3.1. Ассоциация вправе рассматривать жалобы (обращения), содержащие сведения о нарушении ее членами (далее – обязательные требования):

3.1.1. требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности;

3.1.2. требований технических регламентов;

3.1.3. обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденные Национальным объединением строителей (НОСТРОЙ);

3.1.4. требований стандартов Ассоциации;

3.1.5. требований иных внутренних документов Ассоциации.

3.2. Жалоба и (или) обращение должны содержать следующие сведения:

3.2.1. 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) или фамилия и инициалы должностного или уполномоченного им лица, подписавшего обращение;

3.2.2. почтовый адрес заявителя и адрес электронной почты заявителя, контактный телефон, по которому может осуществляться связь с заявителем;

3.2.3. сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба (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;

3.2.4. описание нарушений обязательных требований, допущенных членом Ассоциации;

3.2.5. доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя (данное требование распространяется только в отношении жалоб);

3.2.6. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя (полномочия представителя заявителя удостоверяются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации).

3.3. К жалобе (обращению) заявителем прилагаются документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений обязательных требований.

3.4. Жалоба (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, допускается передача жалобы (обращения) в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью. Жалоба (обращение), направленные иными способами считаются не соответствующими требованиям к жалобе (обращению) и не подлежат рассмотрению Ассоциацией.

3.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы (обращения), которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Ассоциацию с жалобой (обращением), и не содержат сведений, перечисленных в пункте 3.2 настоящего Положения.

#### **4. ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ (ОБРАЩЕНИЙ)**

4.1. Жалобы (обращения), поступившие в Ассоциацию рассматриваются Председателем Дисциплинарной комиссии на предмет их подведомственности Ассоциации и соответствия требованиям к содержанию жалобы (обращения), указанным в главе 3 настоящего Положения в срок, не превышающий 3 (Трех) рабочих дней с момента поступления жалобы (обращения) в Ассоциацию.

4.2. В случае если жалоба (обращение) позволяет установить заявителя и его адрес, но не соответствует иным требованиям главы 3 настоящего Положения, Председатель Дисциплинарной комиссии направляет Заявителю письменный ответ с указанием оснований несоответствия посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), а также в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении). При устранении оснований несоответствия жалобы (обращения) требованиям к содержанию жалобы (обращения), указанным в главе 3 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой (обращением) в Ассоциацию.

4.3. Ассоциация также оставляет жалобу (обращение) без рассмотрения при наличии следующих обстоятельств:

- ликвидация юридического лица или смерть индивидуального предпринимателя, на действия которого подана жалоба (обращение);
- лицо, на действия которого подана жалоба (обращение), на дату рассмотрения жалобы (обращения) не является членом Ассоциации;
- доводы жалобы лежат за рамками контроля Ассоциации за деятельностью своих членов.

В этом случае, Председатель Дисциплинарной комиссии направляет заявителю письменный ответ с указанием причин оставления жалобы (обращения) без рассмотрения посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), а также в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении).

4.4. В случае соответствия жалобы (обращения) требованиям главы 3 настоящего Положения, Председатель Дисциплинарной комиссии принимает решение о передаче поступившей жалобы/обращения в Контрольную комиссию (Приложение № 1) с поручением проведения внеплановой проверки члена Ассоциации по обстоятельствам жалобы (обращения) с целью надлежащей квалификации нарушений, допущенных членом Ассоциации, в соответствии с Положением о контроле СРО АСО ПОСО за деятельностью своих членов.

## **5. ПРОВЕДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ ПО КОНТРОЛЮ**

5.1. Контрольная комиссия обязуется провести внеплановую проверку члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (обращение), в срок, указанный в решении Председателя Дисциплинарной комиссии, но не более 20 календарных дней.

5.2. Порядок проведения внеплановой проверки и полномочия лиц, ее осуществляющих, определяются Положением о контроле СРО АСО ПОСО за деятельностью своих членов и Положением о Контрольной комиссии Ассоциации.

5.3. В ходе проведения внеплановой проверки Контрольная комиссия Ассоциации вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (обращение), а также у заявителя. Ассоциация вправе в ходе проведения проверки запрашивать документы и информацию у третьих лиц. Запрос информации у члена Ассоциации осуществляется в порядке, установленном Положением о контроле СРО АСО ПОСО за деятельностью своих членов Ассоциации. Запрос документов, информации и пояснений у заявителя осуществляется путем направления соответствующего запроса заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении).

5.4. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе (обращении).

5.5. По результатам проведенной внеплановой проверки на основании поступившей жалобы (обращения) составляется акт проверки и направляется члену Ассоциации в порядке, установленном Положением о контроле СРО АСО ПОСО за деятельностью своих членов.

5.6. Не позднее 24 часов с момента завершения проверки Председатель Контрольной комиссии обязуется передать в Дисциплинарную комиссию акт проверки с выводом о соблюдении/не соблюдении членом Ассоциации обязательных требований.

5.7. Акт проверки, проведенной Контрольной комиссией Ассоциации, является основанием для рассмотрения дел о применении/об отказе в применении в отношении члена Ассоциации мер дисциплинарного воздействия.

## **6. РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБЫ (ОБРАЩЕНИЯ) ПО СУЩЕСТВУ**

6.1. Рассмотрение жалобы (обращения) по существу осуществляется на заседании Дисциплинарной комиссии Ассоциации в отношении члена Ассоциации, на действия/бездействия которого подана жалоба (обращение) обязательных требований.

6.2. Заявитель, а также член Ассоциации, действия (бездействие) которого обжалуются (далее – лица, участвующие в деле), уведомляются о месте и времени рассмотрения жалобы (обращения) по существу и вправе присутствовать на соответствующем заседании Дисциплинарной комиссии либо направить своего представителя, имеющего доверенность на участие в рассмотрении жалобы (обращения).

6.3. Лица, участвующие в деле, вправе давать Дисциплинарной комиссии пояснения в устной и письменной форме, возражать против позиции иных лиц, участвующих в деле, представлять доказательства, участвовать в их изучении. Заявитель вправе отозвать жалобу (обращение) в любой момент до принятия решения Дисциплинарной комиссии (в этом случае, дисциплинарное производство по рассмотрению жалобы (обращения) прекращается). Лицо, действия которого обжалуются, вправе признать жалобу (обращение).

6.4. В начале заседания Дисциплинарной комиссии председательствующий в заседании оглашает состав Дисциплинарной комиссии, разъясняет лицам, участвующим в деле, права, предусмотренные пунктом 6.3 настоящего Положения.

6.5. Дисциплинарная комиссия в заседании заслушивает объяснения лиц, участвующих в деле, изучает представленные доказательства. Письменные объяснения, представленные лицом, участвующим в деле, не присутствующим на заседании Дисциплинарной комиссии и не направившим своего представителя, оглашаются председательствующим в заседании. Члены Дисциплинарной комиссии вправе задавать вопросы лицам, участвующим в деле, и их представителям.

6.6. Лица, участвующие в деле, вправе задавать друг другу вопросы с разрешения председательствующего. Председательствующий вправе снять вопрос, не имеющий отношения к предмету жалобы (обращения).

6.7. По решению Дисциплинарной комиссии, выносимому по ходатайству заявителя или члена Ассоциации, на действия которого подана жалоба (обращение), либо по собственной инициативе Дисциплинарной комиссии при необходимости предоставления дополнительных доказательств, вызова свидетелей, совершения иных действий, необходимых для полного и всестороннего рассмотрения жалобы (обращения), ее рассмотрение может быть отложено в пределах общего срока, установленного пунктом 1.4 настоящего Положения. Дисциплинарная комиссия также вправе объявить перерыв в заседании.

6.8. По результатам рассмотрения жалобы (обращения) по существу Дисциплинарная комиссия может принять одно из следующих решений:

а) об отказе в удовлетворении жалобы (обращения);

б) об удовлетворении жалобы (обращения) и применении мер дисциплинарного воздействия, указанных в Положении о системе мер дисциплинарного воздействия, применяемых СРО АСО ПОСО к своим членам;

в) о прекращении процедуры рассмотрения жалобы (обращения) в соответствии с п. 6.3 настоящего Положения, а также в случае прекращения членства в Ассоциации лица, в отношении которого рассматривается жалоба;

г) об отложении рассмотрения жалобы (обращения) в соответствии с п. 6.7 настоящего Положения.

6.9. Решение, указанное в пункте 6.8 настоящего Положения, изготавливается в форме Протокола заседания Дисциплинарной комиссии, содержащего сведения о дате, месте и времени рассмотрения жалобы (обращения), лицах, участвующих в деле, их представителях, составе Дисциплинарной комиссии, осуществляющей рассмотрение жалобы (обращения), лицах, присутствующих при рассмотрении жалобы (обращения), указание на обстоятельства, послужившие основанием принятия решения и формулировку принятого решения в соответствии с пунктом 6.8 настоящего Положения, результаты голосования по каждому вопросу повестки дня.

6.10. Решение Дисциплинарной комиссии не позднее 2 рабочих дней направляется члену Ассоциации, в отношении которого рассмотрено дело о применении мер дисциплинарного воздействия, лицу, направившему жалобу или обращение, постоянно действующему

коллегиальному органу управления Ассоциации в случаях, предусмотренных Положением о системе мер дисциплинарного воздействия, применяемых СРО АСО ПОСО к своим членам, исполнительному органу Ассоциации для внесения сведений в реестр членов Ассоциации.

6.11. Решение, указанное в подп. «а», «в» пункта 6.8 настоящего Положения, влечет прекращение производства по рассмотрению жалобы (обращения).

6.12. Любое из решений, указанных в пункте 6.8. настоящего Положения, вступает в силу с момента его принятия.

6.13. 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 8 статьи 54 Градостроительного кодекса, или исполнительный орган субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление государственного строительного надзора, в случае обнаружения указанных нарушений при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте, сносе иных объектов капитального строительства.

## **7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

7.1. Жалобы (обращения), ответы и решения по жалобам (обращениям), а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Ассоциации.

7.2. Настоящее Положение, изменения, внесенные в настоящее Положение, решение о признании утратившим силу настоящего Положения вступают в силу не ранее чем через десять дней после дня их принятия.

7.3. В срок не позднее трех рабочих дней со дня принятия, настоящее Положение подлежит размещению на сайте Ассоциации в сети “Интернет” и направлению на бумажном носителе или в форме электронного документа (пакета электронных документов), подписанных Ассоциацией с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, в орган надзора за саморегулируемыми организациями в сфере строительства.

7.4. В случае, если законами, иными нормативными актами Российской Федерации, правилами саморегулирования, а также Уставом Ассоциации установлены иные правила, чем предусмотрены настоящим Положением, то в этой части применяются правила, установленные законами, иными нормативными актами Российской Федерации, правилами саморегулирования, а также Уставом Ассоциации.

### Решение о передаче жалобы/обращения в Контрольную комиссию

Г. Москва

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Председатель Дисциплинарной комиссии \_\_\_\_\_  
(ФИО)

во исполнение требований статьи 55.14 Градостроительного кодекса Российской Федерации, а также в соответствии с Положением о процедуре рассмотрения жалоб (обращений) на действия (бездействие) членов СРО АСО ПОСО, изучив поступившую в Ассоциацию жалобу/обращение

\_\_\_\_\_ (наименование заявителя)

на действия/бездействия \_\_\_\_\_,

\_\_\_\_\_ (наименование члена Ассоциации, ИНН)

выразившиеся в \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(указать суть жалобы)

#### РЕШИЛ:

1. Передать поступившую жалобу на рассмотрение в Контрольную комиссию с целью установление наличия или отсутствия информации, изложенной в ней.

2. Определить срок проведения контрольных мероприятий с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

3. По завершении контрольных мероприятий – акт проверки представить Председателю Дисциплинарной комиссии Ассоциации в течение 24 часов после окончания проверки.

\_\_\_\_\_  
Должность

\_\_\_\_\_  
Подпись

\_\_\_\_\_  
Расшифровка подписи

1.