

**УТВЕРЖДЕНО**

Решением общего собрания членов  
Ассоциации строительных организаций  
«Монтаж Строительство Контроль»

(Протокол от 27.02.2026)

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

**Статья 1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о процедуре рассмотрения жалоб и иных обращений (далее – Положение) определяет порядок и процедуру рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциация строительных организаций «Монтаж Строительство Контроль» (далее – Ассоциация) и иных обращений, поступивших в Ассоциацию.

1.2. Настоящее Положение является обязательным документом Ассоциации в соответствии с пунктом 4 части 1 статьи 55.5 Градостроительного кодекса Российской Федерации.

1.3. Настоящее положение разработано в соответствии с законодательством Российской Федерации, Уставом Ассоциации и другими внутренними документами Ассоциации. Настоящее Положение не должно противоречить законам и иным нормативным актам Российской Федерации, а также Уставу Ассоциации. В случае, если законами и иными нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации установлены иные правила, чем предусмотрены настоящим Положением, то применяются правила, установленные законами и иными нормативными актами Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации.

1.4. Настоящее Положение и решения о внесении изменений и дополнений в него принимается (утверждается) Общим собранием Ассоциации.

1.5. Настоящее Положение в соответствии с частью 14 статьи 55.5 Градостроительного кодекса Российской Федерации, изменения, внесенные в 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.

**Статья 2. Термины и определения**

2.1. Понятие «конкурентные способы заключения договоров» используется в том значении, как это указано в пункте 3 части 1 статьи 55.1 Градостроительного кодекса Российской Федерации.

2.2. 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.

2.3. 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». Информация Председателя Контрольной комиссии Ассоциации о возможных нарушениях членом Ассоциации обязательных требований не является обращением или жалобой и рассматривается в соответствии с Положением о контроле Ассоциации.

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

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

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

2.6.1. нарушение требований действующего законодательства Российской Федерации;

2.6.2. нарушение требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, о техническом регулировании;

2.6.3. нарушения требований, установленных в стандартах на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденные Национальным объединением саморегулируемых организаций, основанным на членстве лиц, осуществляющих строительство (далее - Национальное объединение строителей);

2.6.4. нарушение требований стандартов и правил Ассоциации, внутренних документов Ассоциации;

2.6.5. неисполнение или ненадлежащее исполнение договоров строительного подряда, договоров подряда на осуществление сноса, в том числе заключенных с использованием конкурентных способов заключения договоров.

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

### **Статья 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.

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, допущенных членом Ассоциации;

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 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 обращению, содержащему сведения о нарушении, заявителем прилагаются документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений, допущенных членом Ассоциации (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 или курьером либо могут быть направлены в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью заявителя. 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 лицо, обратившееся в Ассоциацию.

## **Статья 4. Порядок и срок рассмотрения жалобы и обращения, содержащего сведения о нарушении**

4.1. Органом Ассоциации, уполномоченным рассматривать жалобы является Дисциплинарная комиссия.

4.1.1. Жалобы, поступившие в Ассоциацию, подлежат рассмотрению в течение тридцати календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

4.1.2. При рассмотрении жалоб Дисциплинарная комиссия обязана приглашать на свои заседания лиц, направивших такие жалобы, а также членов Ассоциации, в отношении которых подана жалоба.

4.1.3. Ассоциация по результатам рассмотрения жалобы принимает соответствующее решение. Указанное решение направляется лицу, направившему жалобу посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе либо в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной подписью

Ассоциации, по адресу электронной почты, указанному в жалобе.

4.1.4. В случае выявления в результате рассмотрения жалобы нарушения членом Ассоциации обязательных требований Ассоциация применяет в отношении такого члена меры дисциплинарного воздействия в соответствии со статьей 55.15 Градостроительного кодекса Российской Федерации и в соответствии с внутренними документами Ассоциации.

4.1.5. Ассоциация в течение двух рабочих дней со дня принятия Дисциплинарной комиссией решения о применении мер дисциплинарного воздействия в отношении члена Ассоциации направляет в форме документов на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью Ассоциации, копии такого решения члену Ассоциации, а также лицу, направившему жалобу, по которой принято такое решение.

4.2. Органом Ассоциации, уполномоченным рассматривать обращения, содержащие сведения о нарушениях, является Контрольная комиссия.

4.2.1. Обращения, содержащие сведения о нарушениях, подлежат рассмотрению в течение тридцати календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

4.2.2. 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.

4.2.3. В случае выявления нарушений обязательных требований членом Ассоциации в результате рассмотрения обращения, содержащего сведения о нарушении, на основании которого была возбуждена внеплановая проверка, Ассоциация применяет меры дисциплинарного воздействия в соответствии со статьей 55.15 Градостроительного кодекса Российской Федерации и внутренними документами Ассоциации.

4.2.4. Решение в случае его принятия или ответ на обращение, содержащее сведения о нарушении, направляется лицу, направившему обращение, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной подписью Ассоциации, по адресу электронной почты, указанному в обращении.

4.3. Жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, по усмотрению Председателя Контрольной комиссии может служить основанием для возбуждения внеплановой проверки в отношении члена Ассоциации, указанного в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении.

4.3.1. Член Ассоциации, в отношении которого назначена внеплановая проверка, извещается о проведении внеплановой проверки в порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации.

4.3.2. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляется в порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации.

4.3.3. 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, подписанного Ассоциацией с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи на адрес электронной почты, указанный в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении.

4.3.4. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе или обращении, содержащее сведения о нарушении.

4.3.5. По результатам проведенной Ассоциацией внеплановой проверки на основании поступившей жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, составляется акт проверки в порядке, установленном Положением о контроле Ассоциации. Акт проверки, возбужденной на основании жалобы, передается в Дисциплинарную комиссию. Акт проверки, возбужденной на основании обращения, содержащего сведения о нарушениях, передается в Дисциплинарную комиссию в случае, если акт проверки содержит сведения о нарушениях, допущенных членом Ассоциации.

4.4. 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 1 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.

## **Статья 5. Рассмотрение иных обращений, поступающих в Ассоциацию**

5.1. Иные обращения, поступающие в Ассоциацию, передаются Генеральному 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.

5.2. Уведомления о результатах рассмотрения иных обращений, поступивших в Ассоциацию, направляется заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в обращении либо в форме электронного документа, подписанного Ассоциацией с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, по адресу электронной почты, указанному в обращении.

## **Статья 6. Заключительные положения**

6.1 Настоящее Положение вступает в силу в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

6.2 С момента вступления в силу настоящего Положения утрачивает силу Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации и иных обращений, поступивших в Ассоциацию строительных организаций «Монтаж Строительство Контроль», утвержденное решением общего собрания членов Ассоциации (Протокол от 05.05.2025).

6.3 Нормы настоящего Положения, касающиеся компенсационного фонда обеспечения договорных обязательств и договоров строительного подряда, заключаемых конкурентными способами заключения договоров, вступают в силу с после формирования в Ассоциации компенсационного фонда обеспечения договорных обязательств.

6.4 Настоящее Положение не должно противоречить законам и иным нормативным правовым актам Российской Федерации, а также Уставу Ассоциации. В случае, если законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации установлены иные правила, чем предусмотрены настоящим Положением, то применяются правила, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации.