

Утверждено  
Решением Общего собрания членов  
Ассоциации «Саморегулируемая  
корпорация  
строителей Красноярского края»  
(протокол № 36 от «07» сентября 2026 года)

## **ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОЦЕДУРЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ «САМОРЕГУЛИРУЕМАЯ КОРПОРАЦИЯ СТРОИТЕЛЕЙ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ» И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

### **1. Общие положения**

1.1. Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Саморегулируемая корпорация строителей Красноярского края» и иных обращений (далее по тексту также – Положение) принимается в новой редакции в связи с решением Общего собрания членов Ассоциации «Саморегулируемая корпорация строителей Красноярского края» (далее по тексту также - Ассоциация) от «07» сентября 2026 года (протокол № 36 от «07» сентября 2026 года).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 01 декабря 2007 года № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Уставом Ассоциации, Положением о Дисциплинарном комитете Ассоциации и иными внутренними документами Ассоциации.

1.3. Настоящее положение регулирует правоотношения, связанные с рассмотрением жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации и иных обращений, поступивших в Ассоциацию от физических лиц, юридических лиц, органов государственной власти, органов местного самоуправления (далее по тексту также – лицо, направившее жалобу (обращение), заявитель).

1.4. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

- обязательные требования - требования законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требования технических регламентов, обязательные требования стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденные Национальным объединением саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство (далее по тексту также - Национальное объединение строителей), стандартов Ассоциации и внутренних документов Ассоциации;

- жалоба - обращение физического или юридического лица в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, содержащее доводы лица, направившего жалобу, относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить его права или законные интересы;

- обращение - обращение физического или юридического лица, органов государственной власти или органов местного самоуправления в Ассоциацию, не являющегося жалобой, но требующего рассмотрения, в том числе содержащее сведения о нарушении членом Ассоциации обязательных требований.

Не являются обращениями сообщения и уведомления органов государственного контроля (надзора), органов муниципального контроля, направляемые в рамках Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

1.5. Органами Ассоциации, уполномоченными на рассмотрение жалоб и обращений, являются:

1.5.1. Дисциплинарный комитет Ассоциации, при поступлении жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении членом Ассоциации обязательных требований;

1.5.2. Генеральный директор Ассоциации, Совет Ассоциации, Общее собрание членов Ассоциации, при поступлении обращений, не указанных в подпункте 1.5.1. настоящего пункта, в пределах их компетенции, и в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, Уставом Ассоциации и внутренними документами Ассоциации.

### **2. Правила приема и сроки рассмотрения жалоб и обращений**

2.1. Ассоциацией рассматриваются жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации и обращения, поступившие в письменной форме на бумажном носителе непосредственно в Ассоциацию по месту ее нахождения, направленные заявителем в Ассоциацию посредством почтового отправления, либо в форме электронного документа (пакета электронных документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью заявителя (представителя заявителя).

Жалобы и обращения, направленные иными способами, или в иной форме, к рассмотрению Ассоциацией не принимаются.

2.2. Документы, поступившие в Ассоциацию в соответствии с пунктом 2.1. настоящего Положения подлежат обязательной регистрации в день поступления путем проставления штампа с указанием входящего номера и даты поступления.

В случае просьбы заявителя сделать отметку на копии или втором экземпляре поступившего документа работник, ответственный за регистрацию корреспонденции, проставляет штамп с указанием входящего номера и даты поступления.

2.3. Работник Ассоциации, ответственный за прием корреспонденции:

- проверяет правильность поступления корреспонденции и возвращает ее невскрытой, если указан другой адресат;
- вскрывает каждый конверт и прикладывает его к тексту поступившего документа;
- составляет акт на письмо, в котором при вскрытии не обнаружилось письменного вложения в конверте, а также в случае обнаружения недостачи документов, указанных заявителем в тексте письма или в описи на ценное письмо.

2.4. Жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации и 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.

### **3. Требования к жалобе и обращению**

3.1. В жалобе (обращении) указываются следующие сведения:

3.1.1. наименование Ассоциации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность лица, которому направлена жалоба (обращение);

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 (обращение);

3.1.3. контактный телефон, почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя;

3.1.4. содержание жалобы (обращения);

3.1.5. дата жалобы (обращения);

3.1.6. личная подпись заявителя или уполномоченного им лица с приложением документов, подтверждающих полномочия подписавшего лица;

3.1.7. усиленная квалифицированная электронная подпись заявителя или уполномоченного им лица с приложением документов, подтверждающих полномочия подписавшего лица, в случае, если жалоба или обращение поступили в Ассоциацию в форме электронного документа (пакета электронных документов).

3.2. В случае указания заявителем о нарушении членом Ассоциации обязательных требований в жалобе (обращении) указываются также следующие сведения:

3.2.1. сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба или 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;

3.2.2. описание нарушений обязательных требований, допущенных членом Ассоциации;

3.2.3. доводы лица, направившего жалобу, относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить его права или законные интересы.

3.3. К жалобе (обращению) прилагаются документы и материалы (или их копии), подтверждающие обстоятельства, изложенные в жалобе.

#### **4. Порядок рассмотрения жалоб и обращений**

4.1. При рассмотрении жалоб и обращений Ассоциация:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалоб (обращений);
- в случае необходимости запрашивает документы, материалы и сведения в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и (или) законных интересов заявителя;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов или уведомляет о необходимости направления жалобы (обращения) в соответствующий орган, в компетенции которого находится решение поставленных вопросов.

4.2. Основания для оставления жалобы (обращения) без рассмотрения:

- не соответствие пункту 2.1., пункту 3.1., пункту 3.2. настоящего Положения;
- в случае, если при вскрытии конверта не обнаружилось письменного вложения, а также в случае обнаружения недостачи документов, указанных заявителем в тексте письма или в описи на ценное письмо;
- предмет жалобы (обращения) не связан с деятельностью Ассоциации, выходит за рамки компетенции Ассоциации;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- повторная жалоба (обращение), на которую заявителю ранее давался ответ по существу, поданная одним и тем же лицом (лицами), по одному и тому же предмету, при наличии доводов, аналогичных содержащимся в ранее рассмотренной (первоначальной) жалобе (обращении);
- в жалобе (обращении) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Ассоциации, членам их семей, а также в адрес членов Ассоциации.

В случае оставления без рассмотрения жалобы (обращения), Ассоциация уведомляет лицо, направившее эту жалобу (обращение), с мотивированным обоснованием причин оставления без рассмотрения жалобы (обращения).

4.3. Рассмотрение жалоб на действия (бездействие) члена Ассоциации или иного обращения, содержащих сведения о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, проводится в виде заседаний Дисциплинарного комитета Ассоциации.

4.4. Заседания Дисциплинарного комитета Ассоциации проводятся по мере необходимости при поступлении жалоб (обращений).

4.5. Порядок созыва и проведения заседаний Дисциплинарного комитета Ассоциации, принятия решений и вступления их в силу, оформления принятых на заседании решений определяются в порядке, утвержденном Положением о Дисциплинарном комитете Ассоциации.

4.6. В случае необходимости подтверждения обстоятельств, изложенных в жалобе (обращении), Дисциплинарный комитет Ассоциации вправе инициировать проведение Ассоциацией внеплановой проверки в отношении члена Ассоциации, на действия (бездействия) которого направлена жалоба (обращение), путем обращения в Совет Ассоциации.

Сведения о результатах внеплановой проверки направляются в Дисциплинарный комитет Ассоциации для принятия решения по существу, а также члену Ассоциации, в отношении которого проведена проверка и лицу, направившему жалобу (обращение).

4.7. Члены Ассоциации и лица, обратившиеся с жалобой (обращением), имеют следующие права:

- знакомиться с материалами рассмотрения жалоб (обращений), делать выписки из них, снимать копии;
- делать заявления, давать объяснения по существу рассматриваемых обстоятельств, приводить свои доводы по всем возникающим в ходе рассмотрения вопросам;
- задавать иным лицам, участвующим в заседании Дисциплинарного комитета Ассоциации вопросы, относящиеся к существу жалоб (обращений);
- пользоваться иными правами, предоставленными действующим законодательством, Уставом Ассоциации и настоящим Положением.

4.8. При рассмотрении жалобы (обращения), на заседание Дисциплинарного комитета

Ассоциации должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу (обращение), и член Ассоциации, на действия которого направлена такая жалоба (обращение).

В случае необходимости на заседание Дисциплинарного комитета Ассоциации при рассмотрении жалобы (обращения), также могут быть приглашены работники Контрольно-правового комитета Ассоциации, иные лица, которые могут дать пояснения по существу рассматриваемой жалобы (обращения).

4.9. Уведомление участников заседания Дисциплинарного комитета Ассоциации о дате, времени и месте проведения заседания осуществляет Генеральный директор Ассоциации в срок не позднее, чем за 3 (три) календарных дня до даты проведения заседания, любым доступным способом:

- непосредственное вручение под роспись заявителю (представителю заявителя), представителю члена Ассоциации либо направление посредством почтового отправления заявителю по почтовому адресу, указанному в жалобе или ином обращении, и члену Ассоциации по адресу места его нахождения (места жительства), указанному в реестре членов Ассоциации, оригинала либо копии Уведомления на бумажном носителе;

- направление телеграммы заявителю по почтовому адресу, указанному в жалобе или ином обращении, и члену Ассоциации по адресу места его нахождения (места жительства), указанному в реестре членов Ассоциации;

- факсограмма, телефонограмма по номеру телефона заявителя, указанному в жалобе или ином обращении, по номеру телефона члена Ассоциации, указанному в реестре членов Ассоциации;

- направление Уведомления в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Ассоциации, либо электронного образа Уведомления, по адресу электронной почты заявителя, указанному в жалобе или ином обращении, по адресу электронной почты члена Ассоциации, сведения о котором предоставлены членом в Ассоциацию и хранятся в материалах дела члена Ассоциации, и (или) размещены на официальном сайте Ассоциации в сети «Интернет» ([www.sks-sro.ru](http://www.sks-sro.ru)).

Уведомление должно содержать сведения о дате, времени и месте рассмотрения жалобы (обращения), наименование юридического лица или фамилию, имя, отчество индивидуального предпринимателя – члена Ассоциации, на действия (бездействия) которого направлена жалоба (обращение), ИНН, ОГРН или ОГРНИП.

Отправление заявителю и члену Ассоциации Уведомления в форме электронного документа (электронного образа Уведомления) по адресу электронной почты приравнивается к направлению Ассоциацией Уведомления на бумажном носителе.

Ответственность за неполучение почты по причине истечения срока хранения или фактического отсутствия по указанным адресам, фактическом отказе в получении извещения или иной объективной причине, указанной почтой (курьером, службой доставки), несет заявитель, а также член Ассоциации.

Заявитель, а также член Ассоциации также несут риск последствий неполучения Уведомления в форме электронного документа (электронного образа Уведомления), направленного Ассоциацией по адресу электронной почты. Уведомление в форме электронного документа (электронный образ Уведомления), направленное Ассоциацией заявителю, а также члену Ассоциации по адресу электронной почты, считается полученным заявителем, а также членом Ассоциации в день (момент) его отправления Ассоциацией.

4.10. При рассмотрении Дисциплинарным комитетом Ассоциации жалобы (обращения), присутствие руководителя члена Ассоциации на заседании Дисциплинарного комитета Ассоциации, на действия которого направлена такая жалоба (обращение), является обязательным. При невозможности присутствия руководителя члена Ассоциации на заседании Дисциплинарного комитета Ассоциации допускается присутствие представителя, полномочия которого подтверждаются надлежаще оформленным документом.

4.11. При неявке на заседание Дисциплинарного комитета Ассоциации руководителя члена Ассоциации, либо представителя члена Ассоциации, в отношении которого рассматривается жалоба (обращение), иных участников заседания, извещенных о дате, времени и месте проведения заседания, Дисциплинарный комитет Ассоциации вправе рассмотреть дело в их отсутствие.

Участники заседания считаются извещенными надлежащим образом о дате, времени и месте заседания также в случае:

- отказа от получения соответствующего уведомления;

- направления уведомления посредством почтового отправления по почтовому адресу заявителя, указанному в жалобе или ином обращении, по адресу места нахождения (места жительства) члена Ассоциации, указанному в реестре членов Ассоциации, и его невручения, в связи с отсутствием

адресата по указанному адресу, а также по иным причинам;

- в случае изменения почтового адреса заявителя, указанного в жалобе или ином обращении, изменения адреса места нахождения (места жительства) члена Ассоциации, указанного в реестре членов Ассоциации, или изменения адреса электронной почты заявителя, указанного в жалобе или ином обращении, а также адреса электронной почты члена Ассоциации, сведения о котором были предоставлены членом в Ассоциацию и хранятся в материалах дела члена Ассоциации, и (или) размещены на официальном сайте Ассоциации в сети «Интернет» ([www.sks-sro.ru](http://www.sks-sro.ru)), без уведомления об этом Ассоциации в письменной форме.

4.12. Рассмотрение жалобы (обращения) может быть отложено по решению Дисциплинарного комитета Ассоциации при необходимости получения дополнительных сведений: направления запросов в органы государственной власти и местного самоуправления, юридическим лицам, совершения иных действий, необходимых для полного и всестороннего рассмотрения жалоб (обращений). В этом случае Дисциплинарный комитет Ассоциации назначает дату следующего заседания по рассмотрению жалобы (обращения).

4.13. В случае выявления в результате рассмотрения жалобы (обращения) на действия (бездействие) члена Ассоциации нарушения членом Ассоциации обязательных требований, Ассоциация применяет в отношении такого члена меры дисциплинарного воздействия, в порядке, утвержденном Положением о системе мер дисциплинарного воздействия, порядке и основаниях их применения, порядке рассмотрения дел в Ассоциации.

4.14. По результатам рассмотрения жалобы (обращения) Дисциплинарный комитет Ассоциации принимает одно из следующих решений:

- о применении мер дисциплинарного воздействия в отношении члена Ассоциации;
- об отказе в применении мер дисциплинарного воздействия в отношении члена Ассоциации;
- о прекращении производства по жалобе (обращению).

4.15. Основанием для отказа в применении мер дисциплинарного воздействия является установление отсутствия события и (или) состава нарушения обязательных требований.

4.16. Основаниями для прекращения Дисциплинарным комитетом Ассоциации производства по жалобе (обращению) являются:

- устранение членом Ассоциации, в отношении которого рассматривается жалоба (обращение), выявленных нарушений обязательных требований;
- смерть индивидуального предпринимателя – члена Ассоциации;
- ликвидация юридического лица – члена Ассоциации;
- прекращение членства в Ассоциации;
- жалоба (обращение) отозвана лицом, направившим жалобу (обращение);
- от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения жалобы (обращения).

4.17. Решение Дисциплинарного комитета Ассоциации по результатам рассмотрения жалобы (обращения) вступает в силу с момента его принятия, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

4.18. Решение Дисциплинарного комитета Ассоциации по результатам рассмотрения жалобы (обращения) оформляется протоколом заседания Дисциплинарного комитета Ассоциации.

Порядок оформления и содержание протокола Дисциплинарного комитета Ассоциации утверждены Положением о Дисциплинарном комитете Ассоциации.

4.19. Ассоциация по результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) своих членов, а также обращения, не являющегося жалобой, но требующего в соответствии с внутренними документами Ассоциации рассмотрения, принимает соответствующее решение. Указанное решение или в случае, если принятие решения не требуется, ответ на обращение в течение 2 (двух) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения или ответа уполномоченным органом Ассоциации направляется лицу, направившему жалобу или иное обращение, в форме документов на бумажном носителе посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или ином обращении, либо в форме электронного документа (пакета электронных документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, по адресу электронной почты, указанному в жалобе или ином обращении.

Решение Дисциплинарного комитета Ассоциации по результатам рассмотрения жалобы (обращения) также направляется члену Ассоциации, в отношении которого принято соответствующее решение в форме документа на бумажном носителе посредством почтового отправления по адресу места нахождения (места жительства) члена Ассоциации, указанному в реестре членов Ассоциации, или в форме электронного документа (пакета электронных документов), подписанного усиленной

котором предоставлены членом в Ассоциацию и хранятся в материалах дела члена Ассоциации, и (или) размещены на официальном сайте Ассоциации в сети «Интернет» ([www.sks-sro.ru](http://www.sks-sro.ru)).

4.20. 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 Российской Федерации, 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.

4.21. Жалобы (обращения), решения Дисциплинарного комитета Ассоциации по результатам их рассмотрения, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Ассоциации.

Иные обращения, не являющиеся жалобой, но требующие рассмотрения и ответы на них, хранятся во входящей и исходящей корреспонденции Ассоциации.

4.22. Члены Ассоциации и лица, обратившиеся с жалобой (обращением), в случае нарушения их прав и законных интересов действиями (бездействием) Ассоциации и (или) решениями ее органов, вправе оспаривать такие действия (бездействие) и (или) решения в судебном порядке, а также требовать в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещения Ассоциацией причиненного им вреда.

В случае применения мер дисциплинарного воздействия по результатам рассмотрения жалобы (обращения) обжалование решений Дисциплинарного комитета Ассоциации осуществляется в порядке, утвержденном Положением о системе мер дисциплинарного воздействия, порядке и основаниях их применения, порядке рассмотрения дел в Ассоциации.

## 5. Заключительные положения

5.1. Настоящее Положение вступает в силу в соответствии с требованиями части 13 статьи 55.5 Градостроительного кодекса Российской Федерации – через 10 (десять) календарных дней после дня его принятия.

5.2. Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Саморегулируемая корпорация строителей Красноярского края» и иных обращений от «08» апреля 2025 года (протокол № 35 от «08» апреля 2025 года), утрачивает свою силу с момента вступления в силу настоящего Положения.

5.3. Изменения, внесенные в настоящее Положение, решение о признании утратившим силу настоящего Положения вступают в силу в соответствии с требованиями части 13 статьи 55.5 Градостроительного кодекса Российской Федерации – через 10 (десять) календарных дней после дня их принятия.

5.4. Настоящее Положение не должно противоречить законодательству Российской Федерации, а также Уставу Ассоциации. В случае если законодательством Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации установлено иное, чем предусмотрено настоящим Положением, применению подлежат положения, установленные законодательством Российской Федерации, а также Уставом Ассоциации.

5.5. Если в результате изменения законодательства Российской Федерации, Устава Ассоциации отдельные статьи настоящего Положения вступают в противоречие с ними, то данные статьи утрачивают силу и до момента внесения изменений в настоящее Положение применяются нормы действующего законодательства Российской Федерации, Устава Ассоциации.

Председатель Общего собрания членов  
Ассоциации «Саморегулируемая корпорация  
строителей Красноярского края»



Г.В. Красавин

Всего прошито и пронумеровано

на 6 (шесть) листах.

Генеральный директор Ассоциации «Саморегулируемая  
корпорация строителей Красноярского края»

дата 07.09.2026г.



С.С. Герасименко