

УТВЕРЖДЕНО
решением Общего собрания членов
Союза «Инновационные технологии проектирования»
Протокол № 36 от «22» мая 2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов
Союза «Инновационные технологии проектирования»
и иных обращений, поступивших в Союз

город Москва
2026 год

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Союза «Инновационные технологии проектирования» и иных обращений, поступивших в Союз «Инновационные технологии проектирования» (далее соответственно – Положение, Союз), разработано в соответствии с Градостроительным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», Федеральным законом от 29.12.2004 № 191-ФЗ «О введении в действие Градостроительного кодекса Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Уставом Союза и внутренними документами Союза.

1.2. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалоб и иных обращений, поступающих в Союз, порядок, сроки и процедуру их рассмотрения, порядок принятия решений по результатам рассмотрения жалоб и обращений, порядок направления ответов заявителям, а также порядок обжалования актов проверки, составленных по результатам рассмотрения жалоб и обращений, содержащих сведения о нарушениях.

1.3. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы на действия (бездействие) членов Союза, обращения, содержащие сведения о нарушении членами Союза обязательных требований и (или) о неисполнении либо ненадлежащем исполнении членами Союза договорных обязательств по договорам подряда на подготовку проектной документации, а также на иные обращения, поступающие в Союз.

1.4. Рассмотрение жалоб и обращений осуществляется Союзом с соблюдением принципов законности, объективности, всесторонности рассмотрения доводов заявителя, обеспечения права члена Союза на представление объяснений и документов, а также недопущения разглашения сведений, составляющих государственную, коммерческую или иную охраняемую законом тайну.

1.5. Жалобы на действия (бездействие) членов Союза и обращения, содержащие сведения о нарушении, рассматриваются Союзом в порядке, установленном настоящим Положением, Положением о контроле за деятельностью членов Союза, Положением о применении мер дисциплинарного воздействия, иными внутренними документами Союза и законодательством Российской Федерации.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПОНЯТИЙ

В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

2.1. Конкурентные способы заключения договоров – конкурентные способы заключения договоров 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.

2.2. Договор подряда на подготовку проектной документации – договор, заключенный членом Союза с застройщиком, техническим заказчиком, лицом, ответственным за эксплуатацию здания, сооружения, региональным оператором или иным лицом в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, предметом которого является подготовка проектной документации.

2.3. Жалоба – письменное обращение физического или юридического лица, индивидуального предпринимателя, органа государственной власти или органа местного самоуправления в Союз о нарушении членом Союза обязательных требований и (или) о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Союза договорных обязательств, содержащее доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Союза нарушают или могут нарушить права и законные интересы заявителя.

2.4. Обращение, содержащее сведения о нарушении, – письменное обращение физического или юридического лица, индивидуального предпринимателя, органа государственной власти или органа местного самоуправления в Союз о нарушении членом Союза обязательных требований и (или) о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом Союза договорных обязательств, не содержащее требований о восстановлении нарушенных прав или законных интересов заявителя, в том числе обращение должностных лиц органов государственного контроля (надзора), органов муниципального контроля в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации о государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле.

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

2.6. Заявитель – физическое лицо, индивидуальный предприниматель, юридическое лицо, орган государственной власти или орган местного самоуправления, направившие в Союз жалобу, обращение, содержащее сведения о нарушении, или иное обращение.

2.7. Обязательные требования – требования законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, о техническом регулировании, требования, установленные стандартами на процессы выполнения работ по подготовке проектной документации, утвержденными соответствующим Национальным объединением саморегулируемых организаций, а также требования Устава Союза, стандартов Союза, правил саморегулирования и иных внутренних документов Союза, обязательных для соблюдения членами Союза.

2.8. Орган контроля – специализированный орган Союза, осуществляющий контроль за деятельностью членов Союза в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и внутренними документами Союза.

2.9. Дисциплинарный орган – специализированный орган Союза по рассмотрению дел о применении в отношении членов Союза мер дисциплинарного воздействия.

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 саморегулируемой организации, в которую направляется жалоба или обращение;

3.1.2. сведения о заявителе, позволяющие его идентифицировать: для физического лица – фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии); для индивидуального предпринимателя – фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП; для юридического лица – полное или сокращенное наименование, ИНН и (или) ОГРН, сведения о лице, подписавшем жалобу или обращение;

3.1.3. почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя, по которым должен быть направлен ответ, решение или иное уведомление Союза;

3.1.4. сведения о члене Союза, в отношении которого направлена жалоба или обращение: для индивидуального предпринимателя – фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП; для юридического лица – полное или сокращенное наименование, ИНН и (или) ОГРН;

3.1.5. описание обстоятельств, указывающих на нарушение членом Союза обязательных требований и (или) на неисполнение или ненадлежащее исполнение членом Союза обязательств по договору подряда на подготовку проектной документации;

3.1.6. в отношении жалобы – доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Союза нарушают или могут нарушить права и законные интересы заявителя;

3.1.7. подпись заявителя или уполномоченного представителя заявителя, за исключением случаев направления обращения через электронные сервисы, позволяющие идентифицировать заявителя и установить содержание обращения.

3.2. В случае подписания и (или) подачи жалобы или обращения представителем заявителя, не являющимся лицом, имеющим право действовать без доверенности, к жалобе или обращению должен быть приложен документ, подтверждающий полномочия представителя в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.3. Иное обращение должно содержать сведения, указанные в пунктах 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3 и 3.1.7 настоящего Положения, а также изложение сути предложения, заявления или запроса. При этом в ином обращении может отсутствовать ИНН и (или) ОГРНИП индивидуального предпринимателя – заявителя, ИНН и (или) ОГРН юридического лица – заявителя, если такие сведения не требуются для рассмотрения обращения по существу.

3.4. К жалобе и обращению, содержащему сведения о нарушении, заявителем могут быть приложены имеющиеся у заявителя документы и материалы либо их копии, подтверждающие факты нарушения обязательных требований и (или) неисполнения или ненадлежащего исполнения членом Союза обязательств по договору подряда на подготовку проектной документации.

3.5. Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение могут быть поданы заявителем непосредственно в Союз по месту его нахождения, направлены посредством почтового отправления, курьером, по адресу электронной почты Союза, через официальный сайт Союза, личный кабинет, если такой функционал используется Союзом, либо в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной

квалифицированной электронной подписью, если использование такой подписи требуется законодательством Российской Федерации или внутренними документами Союза.

3.6. Жалобы и обращения, поступившие иными способами, рассматриваются Союзом при условии возможности идентификации заявителя и установления содержания обращения, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации и внутренними документами Союза.

3.7. Не подлежат рассмотрению по существу и считаются анонимными жалобы и обращения, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в Союз, и (или) не содержат сведений о заявителе, необходимых для направления ответа.

3.8. Жалоба или обращение, рассмотрение которых и ответ на которые невозможны ввиду отсутствия компетенции Союза, направляются в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации жалобы или обращения.

3.9. В случае если решение поставленных в жалобе или обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия жалобы или обращения в течение 7 (семи) дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам с уведомлением заявителя.

3.10. Жалоба или обращение, в которых обжалуется судебное решение, возвращаются заявителю в течение 7 (семи) дней со дня регистрации с разъяснением порядка обжалования судебного решения, если такое разъяснение возможно в пределах компетенции Союза.

3.11. Союз вправе оставить жалобу или обращение без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом, если в жалобе или обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Союза, членов их семей, членов Союза или иных лиц.

3.12. Если текст жалобы или обращения не поддается прочтению, ответ на жалобу или обращение не дается, и такая жалоба или обращение не подлежит направлению на рассмотрение органу Союза. Об этом в течение 7 (семи) дней со дня регистрации сообщается заявителю, если его фамилия (наименование) и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению.

3.13. В случае если в жалобе или обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными жалобами или обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Директор Союза либо уполномоченное им лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О принятом решении заявитель уведомляется в письменной форме.

3.14. В случае если ответ по существу поставленного в жалобе или обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную, коммерческую или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.15. В случае устранения причин, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, заявитель вправе вновь направить жалобу или обращение в Союз.

4. ПОРЯДОК И СРОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ И ОБРАЩЕНИЯ, СОДЕРЖАЩЕГО СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ

4.1. Союз рассматривает жалобы на действия (бездействие) своих членов и иные обращения, поступившие в Союз. Жалобы и иные обращения подлежат рассмотрению в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня их поступления в Союз, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

4.2. По результатам рассмотрения жалобы или иного обращения Союз принимает соответствующее решение либо направляет заявителю ответ по существу обращения, если принятие решения не требуется. Решение или ответ направляются заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному заявителем.

4.3. Жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, подлежат регистрации в Союзе в течение 3 (трех) рабочих дней со дня поступления и передаются в орган контроля.

4.4. Орган контроля в пределах общего срока рассмотрения жалобы или обращения проверяет жалобу или обращение на соответствие требованиям настоящего Положения, определяет необходимость проведения внеплановой проверки, организует рассмотрение жалобы или обращения по существу и обеспечивает подготовку ответа заявителю.

4.5. При несоответствии жалобы или обращения требованиям настоящего Положения Союз в срок не более 7 (семи) дней со дня регистрации направляет заявителю ответ с указанием оснований несоответствия. При устранении таких оснований заявитель вправе повторно обратиться в Союз.

4.6. Если ответ по существу жалобы или обращения невозможен без проведения внеплановой проверки, орган контроля принимает решение о проведении внеплановой проверки в отношении члена Союза, указанного в жалобе или обращении. Члену Союза направляется уведомление о проведении внеплановой проверки в порядке, установленном Положением о контроле за деятельностью членов Союза.

4.7. Организация и проведение внеплановой проверки осуществляются органом контроля в порядке, установленном Положением о контроле за деятельностью членов Союза. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении.

4.8. В ходе проведения внеплановой проверки Союз вправе запрашивать необходимые документы, сведения, информацию и пояснения у члена Союза, в отношении которого подана жалоба или обращение, у заявителя, у третьих лиц, а также получать сведения из государственных информационных систем, единой информационной системы в сфере закупок, иных официальных источников информации и открытых реестров.

4.9. Запрос документов и информации у члена Союза осуществляется в порядке, установленном Положением о контроле за деятельностью членов Союза. Запрос документов, информации и пояснений у заявителя осуществляется путем направления соответствующего

запроса заявителю посредством почтового отправления либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанным в жалобе или обращении.

4.10. Продолжительность внеплановой проверки и срок подготовки ответа по результатам рассмотрения жалобы или обращения должны обеспечивать соблюдение общего срока рассмотрения жалобы или обращения, предусмотренного пунктом 4.1 настоящего Положения.

4.11. По результатам внеплановой проверки составляется акт проверки, который направляется члену Союза в порядке, установленном Положением о контроле за деятельностью членов Союза.

4.12. Если внеплановая проверка установила отсутствие нарушений в действиях (бездействии) члена Союза, Союз направляет заявителю ответ об отсутствии нарушений по фактам, изложенным в жалобе или обращении, с приложением копии акта проверки либо сведений о результатах проверки, если направление акта проверки ограничено законодательством Российской Федерации или внутренними документами Союза.

4.13. В случае выявления нарушений по результатам внеплановой проверки орган контроля направляет заявителю ответ о результатах рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, с приложением акта проверки либо сведений о результатах проверки, если направление акта проверки ограничено законодательством Российской Федерации или внутренними документами Союза.

4.14. При выявлении нарушений орган контроля в порядке, установленном внутренними документами Союза, передает в дисциплинарный орган жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, акт проверки и материалы проверки для рассмотрения вопроса о применении в отношении члена Союза мер дисциплинарного воздействия.

4.15. Дисциплинарный орган осуществляет рассмотрение материалов по жалобе или обращению в порядке, установленном Положением о применении мер дисциплинарного воздействия Союза. Решение дисциплинарного органа по результатам рассмотрения материалов направляется заявителю и члену Союза в сроки и порядке, установленные внутренними документами Союза и законодательством Российской Федерации.

4.16. При рассмотрении жалобы или обращения на действия (бездействие) члена Союза на заседание соответствующего органа Союза должны быть приглашены лицо, направившее жалобу или обращение, и член Союза, в отношении которого направлена жалоба или обращение.

4.17. При рассмотрении жалоб и обращений, а также дел о применении мер дисциплинарного воздействия, могут использоваться информационные и коммуникационные технологии, позволяющие обеспечить возможность дистанционного участия заявителя, члена Союза и иных приглашенных лиц в рассмотрении таких жалоб, обращений и дел.

4.18. Неявка заявителя и (или) члена Союза, своевременно и надлежащим образом уведомленных о времени, месте и форме рассмотрения жалобы или обращения, не препятствует рассмотрению жалобы или обращения, если соответствующий орган Союза не признает их участие обязательным.

4.19. Жалобы и обращения, содержащие сведения о нарушении, ответы и решения по ним, акты проверки, материалы проверки, документы, подтверждающие направление ответов, решений и уведомлений заявителю и члену Союза, хранятся в деле члена Союза.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ ОБ ОБЖАЛОВАНИИ АКТА ПРОВЕРКИ

5.1. В случае несогласия с актом проверки, составленным по результатам рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, заявитель вправе подать заявление об обжаловании акта проверки полностью или в части в Совет Союза в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения указанного акта либо сведений о результатах проверки.

5.2. Заявление об обжаловании акта проверки должно содержать:

5.2.1. наименование Союза;

5.2.2. сведения о заявителе, позволяющие его идентифицировать;

5.2.3. номер телефона, почтовый адрес и (или) адрес электронной почты заявителя для направления решения по заявлению об обжаловании;

5.2.4. сведения о члене Союза, в отношении которого составлен акт проверки;

5.2.5. реквизиты акта проверки, если они известны заявителю;

5.2.6. доводы заявителя о несогласии с актом проверки полностью или в части;

5.2.7. подпись заявителя или уполномоченного представителя заявителя, за исключением случаев направления заявления через электронные сервисы, позволяющие идентифицировать заявителя.

5.3. К заявлению об обжаловании акта проверки могут быть приложены документы или копии документов, подтверждающие доводы заявителя.

5.4. Заявление об обжаловании акта проверки подается в порядке, установленном пунктом 3.5 настоящего Положения.

5.5. При рассмотрении заявления об обжаловании акта проверки Совет Союза приглашает заявителя и члена Союза, в отношении которого составлен акт проверки, на заседание Совета Союза. Уведомление о проведении заседания направляется заявителю и члену Союза не позднее чем за 5 (пять) дней до даты заседания посредством почтового отправления, электронной почты, личного кабинета, телефонограммы или иного способа, позволяющего подтвердить направление уведомления.

5.6. Неявка заявителя и (или) члена Союза, своевременно и надлежащим образом уведомленных о времени, месте и форме заседания, не является препятствием для рассмотрения заявления об обжаловании акта проверки.

5.7. Совет Союза рассматривает заявление об обжаловании акта проверки в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты его поступления в Союз и принимает одно из следующих решений:

5.7.1. об отмене акта проверки полностью или в части и направлении жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в орган контроля для повторного рассмотрения;

5.7.2. об отказе в удовлетворении заявления об обжаловании акта проверки полностью или в части.

5.8. Решение Совета Союза по заявлению об обжаловании акта проверки направляется заявителю и члену Союза в течение 3 (трех) рабочих дней с даты его принятия посредством почтового отправления, электронной почты, личного кабинета либо иным способом, позволяющим подтвердить направление решения.

6. РАССМОТРЕНИЕ ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПАЮЩИХ В СОЮЗ

6.1. Иные обращения, поступающие в Союз, передаются Директору Союза либо уполномоченному им лицу, которые определяют орган, работника или структурное подразделение Союза, к компетенции которых относится вопрос, изложенный в обращении, и которые осуществляют подготовку ответа заявителю.

6.2. Иные обращения, поступившие от органов государственной власти и органов местного самоуправления, рассматриваются в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты их поступления, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации или в соответствующем запросе уполномоченного органа.

6.3. Иные обращения, поступившие от лиц, не указанных в пункте 6.2 настоящего Положения, рассматриваются в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты их поступления в Союз, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

6.4. Ответы по результатам рассмотрения иных обращений направляются заявителям в пределах сроков, установленных настоящим Положением, по почтовому адресу и (или) адресу электронной почты, указанным заявителем.

6.5. Личный прием заявителей проводится Директором Союза или уполномоченными им лицами в порядке, установленном Союзом. Информация о месте приема, днях и часах приема размещается на официальном сайте Союза при наличии соответствующей технической возможности.

6.6. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

7.2. Настоящее Положение подлежит размещению на официальном сайте Союза в сети «Интернет» и направлению в орган надзора за саморегулируемыми организациями в порядке и сроки, установленные Градостроительным кодексом Российской Федерации.

7.3. Со дня вступления в силу настоящего Положения ранее действующее Положение о процедуре рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Союза и иных обращений, поступивших в Союз, признается утратившим силу.

7.4. В случае если законодательством Российской Федерации или Уставом Союза установлены иные правила, чем предусмотренные настоящим Положением, применяются правила, установленные законодательством Российской Федерации и Уставом Союза.

7.5. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, регулируются законодательством Российской Федерации, Уставом Союза и внутренними документами Союза.