

**УТВЕРЖДЕНО**

Решением Внеочередного общего  
Собрания членов Союза  
«Комплексное Объединение Проектировщиков»

Протокол № 28 от 25 февраля 2026 года

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О  
ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И  
ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)  
ЧЛЕНОВ  
И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В  
СОЮЗ  
«КОМПЛЕКСНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ  
ПРОЕКТИРОВЩИКОВ»**

(Новая редакция)

г. Краснодар

2026 год

## 1. Общие положения

1.1. Положение О порядке рассмотрения обращений и жалоб на действия (бездействие) членов и иных обращений, поступивших в Союз «Комплексное Объединение Проектировщиков» (далее - Положение) разработано в целях повышения качества работы с обращениями граждан и юридических лиц (далее - Заявители), а так же Национального объединения изыскателей и проектировщиков (далее-Объединение) при направлении в адрес Саморегулируемой организации Уведомления о рассмотрении обращений, заявлений, жалоб о неисполнении должностных обязанностей специалиста по организации архитектурно-строительного проектирования, определенных статьей 55.5-1 Градостроительного кодекса Российской Федерации и определяет сроки и процедуру их рассмотрения, порядок принятия решений по указанным жалобам и обращениям, а также порядок обжалования решений по жалобам и обращениям.

1.2. Настоящее положение разработано на основании:

Конституции Российской Федерации;

Градостроительного кодекса РФ;

Федерального закона от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях»;

СТО НОПРИЗ ЕС-001-2025 Единый стандарт действий саморегулируемой организации, члена саморегулируемой организации при поступлении от Национального объединения изыскателей и проектировщиков уведомления о рассмотрении обращений, заявлений, жалоб о неисполнении должностных обязанностей специалиста по организации инженерных изысканий и (или) специалиста по организации архитектурно-строительного проектирования, определенных статьей 55.5-1 Градостроительного кодекса Российской Федерации;

Устава Союза «Комплексное объединение проектировщиков»;

иных нормативно-правовых актов.

1.3. При исполнении функции по рассмотрению обращений и жалоб Саморегулируемая организация осуществляет взаимодействие с органами государственной власти и органами местного самоуправления Краснодарского края, общественными организациями, субъектами хозяйственной деятельности различной организационно-правовой формы собственности.

## 2. Термины и определения

В настоящем Положении применены следующие термины с соответствующими определениями и определения:

**2.1. Жалоба** - письменное обращение физического или юридического лица в саморегулируемую организацию о нарушении членом саморегулируемой организации обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом саморегулируемой организации договорных обязательств, содержащее доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена саморегулируемой организации нарушают или могут нарушить права

**2.2. Обращение**, содержащее сведения о нарушении - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти или органов местного самоуправления в саморегулируемую организацию о нарушении членом саморегулируемой организации обязательных требований, о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом саморегулируемой организации договорных обязательств, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя, в том числе 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 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

**2.3. Иное обращение** - обращение, в том числе предложение, заявление, запрос, не содержащее сведений о нарушении членом саморегулируемой организации обязательных требований, и (или) о неисполнении или ненадлежащем исполнении членом саморегулируемой организации договорных обязательств.

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

**2.5. Обязательные требования** - требования законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, о техническом регулировании, а также требования, установленные в стандартах на процессы выполнения работ по подготовке проектной документации, утвержденные Национальным объединением изыскателей и проектировщиков, и требования внутренних документов и стандартов, принятых саморегулируемой организацией.

**2.6 Объединение:** Национальное объединение изыскателей и проектировщиков.

**2.7 Саморегулируемая организация:** Союз «Комплексное объединение проектировщиков»

**2.8 Национальный реестр специалистов:** Национальный реестр специалистов в области инженерных изысканий и архитектурно-строительного проектирования.

**2.9 Специалист:** физическое лицо, сведения о котором включены в Национальный реестр специалистов.

**2.10 Уведомление:** направляемая Объединением в саморегулируемую организацию информация (сведения) о неисполнении должностных обязанностей специалиста по организации архитектурно-строительного проектирования, определенных статьей 55.5-1 ГрК РФ.

### **3. Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений и жалоб.**

3.1. Для получения информации об исполнении функции по рассмотрению обращений и жалоб заявители обращаются в Саморегулируемую организацию в письменной форме:

по адресу - ул. Сормовская, 204/6, город Краснодар, 350088;

Интернет - адрес: <http://www.kop-sro.ru>

контактный телефон: 8 861 9920903

электронная почта: E-mail:info@sro-47.ru

Адреса структурных подразделений приведены на официальном сайте Саморегулируемой организации

3.2. Основными требованиями при этом являются:

- достоверность представляемой информации;

- полнота информирования;

- четкость в изложении информации.

3.3. Информирование заявителя осуществляется индивидуально или публично, в устной или письменной форме.

Индивидуальное устное информирование об исполнении функции по рассмотрению обращений и жалоб осуществляется работниками Союза по телефону или на личном приеме.

Письменное информирование об исполнении функции по рассмотрению обращений и жалоб осуществляется путем направления ответа заявителю почтовой связью, электронной почтой или размещением его на официальном сайте Союза в сети Интернет.

Публичное информирование об исполнении функции по рассмотрению обращений и жалоб осуществляется путем размещения информации на официальном сайте Союза в сети Интернет.

### **4. Общие условия рассмотрения обращений и жалоб. Требования к письменному обращению.**

4.1. Саморегулируемой организацией рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения и жалобы заявителей, поступившие в письменном виде, в форме электронных сообщений (далее - обращения).

4.2. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения письменных обращений, поступивших в адрес Саморегулируемой организации, осуществляет секретарь.

4.3. Направление обращений и документов по ним в адрес Директора осуществляется через секретаря.

4.4. Директор определяет структурное подразделение (лицо), ответственное за рассмотрение обращения и подготовку ответа на него.

4.5. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), его почтовый (юридический) адрес, по которому необходимо направить ответ или уведомление о переадресации обращения.

В обращении заявитель излагает суть предложения или жалобы, ставит подпись и дату. В необходимых случаях к обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

4.6. Обращение, поступившее в Саморегулируемую организацию по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

## **5. Направление и регистрация письменных обращений и жалоб.**

5.1. Заявитель направляет в Саморегулируемую организацию письменное обращение по вопросам, решение которых входит в компетенцию саморегулируемой организации.

5.2. Письменное обращение поступившее до 17 часов 00 мин. текущего дня подлежит регистрации в этот же день, а поступившее после 17 часов 00 мин. – не позднее дня следующего за днем поступления обращения в Саморегулируемую организацию.

5.3. Работник, ответственный за прием корреспонденции:

- проверяет правильность поступления корреспонденции и возвращает ее невскрытой, если указан другой адресат;

- вскрывает каждый конверт и прикладывает его к тексту письма. При наличии в конверте других материалов и документов они также прикладываются к письменному обращению;

- в случае отсутствия текста письма в конверте к нему прикладывается специальный бланк с текстом: «Письменное обращение к адресату отсутствует»;

- составляет акт на письмо, поступившее с подарками и вложениями, на заказное письмо с уведомлением, в котором при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случае обнаружения в письме недостачи документов, указанных автором в описи на ценное письмо.

5.4. Работник, ответственный за прием корреспонденции, получив посылку или письмо, нестандартное по весу, размеру, форме и имеющее неровности по бокам, странный цвет, запах и т.д., сообщает об этом Директору и действует в соответствии с инструкцией о мерах безопасности при приеме поступающей корреспонденции.

5.5. В случае если при приеме письменного обращения непосредственно от заявителя поступает просьба сделать отметку на копии или втором экземпляре данного обращения работником, ответственным за регистрацию корреспонденции, проставляется штамп на втором экземпляре обращения с указанием даты приема письменного обращения, количества принятых листов.

5.6. На первой странице письменного обращения, в правом нижнем углу, указывается дата его поступления и проставляется штамп.

5.7. Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается соответствующая отметка.

5.8. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок

рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

5.9. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Союза, направляется в течение семи дней со дня его регистрации обратно заявителю с указанием на отсутствие компетенции Союза рассматривать данный вопрос.

## **6. Порядок и сроки рассмотрения обращений и жалоб.**

6.1. При рассмотрении обращений и жалоб Саморегулируемая организация

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- 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 законных интересов граждан;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение по подведомственности.

6.2. Жалобы на действия (бездействие) членов Саморегулируемой организации, иные обращения заявителя рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их поступления в саморегулируемую организацию.

6.3. Обращение, поставленное Директором на «особый контроль», рассматривается работниками Саморегулируемой организации в течение срока, указанного в резолюции.

6.4. Директор, председатель Контрольно-Экспертного комитета, председатель Дисциплинарного комитета вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан и юридических лиц.

6.5. При рассмотрении жалобы на действия члена Саморегулируемой организации на заседание соответствующего уполномоченного органа должны быть приглашены лицо, направившее такую жалобу, и член Саморегулируемой организации, на действия которого направлена такая жалоба.

6.6. Саморегулируемая организация по результатам рассмотрения жалобы, а так же обращений не являющихся жалобой, но требующего в соответствии с внутренними документами Саморегулируемой организации рассмотрения, принимает соответствующее решение.

6.7. Исполнитель, получивший поручение (резолюцию) по обращению, исполняет его и осуществляет подготовку проекта ответа на обращение, который должен содержать конкретную информацию по всем поставленным в обращении вопросам.

6.8. Ответ на обращение визируется начальником структурного подразделения, в чью компетенцию входит освещение затрагиваемых вопросов, затем подписывается Директором либо Председателем Совета директоров.

6.9. Ответ вручается заявителю (его представителю), направляется почтой или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении, а информация о результатах рассмотрения обращения вносится в дело соответствующего члена Саморегулируемой организации.

6.10. В случае выявления в результате рассмотрения жалобы или иного обращения нарушения членом саморегулируемой организации (специалистами члена СРО) обязательных требований законодательства, нормативно-правовых актов РФ в области архитектурно-строительного проектирования, технических регламентов, Стандартов и Правил саморегулирования, утвержденных Национальным объединением, Стандартов СРО и внутренних документов СРО, регламентирующих деятельность СРО, членов СРО (специалистов членов СРО), саморегулируемая организация применяет в отношении такого члена меры дисциплинарного воздействия, предусмотренные внутренними документами саморегулируемой организации.

6.11. В течении 2-х (двух) рабочих дней со дня принятия Дисциплинарным комитетом решения о применении мер дисциплинарного воздействия в отношении члена Саморегулируемой организации, копия такого решения направляется члену Саморегулируемой организации, а так же лицу, направившему жалобу по которой принято решение.

6.12. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ заявителю.

## **7. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений и жалоб.**

7.1. Обращение не рассматривается по существу поставленных в нем вопросов в следующих случаях:

- не указаны фамилия, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица) и их почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, кроме случая, когда в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. В таком случае обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетентностью.

- обжалуется судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Саморегулируемой организации, членов его семьи, а так же в адрес членов Саморегулируемой организации;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Саморегулируемой организации;

- в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы в Саморегулируемую организацию;

- от заявителя поступило обращение о прекращении рассмотрения обращения;

- предусмотрен иной порядок рассмотрения обращения, установленный федеральным законодательством;

- ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

7.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу поставленных в нем вопросов сообщается заявителю.

7.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования решения суда.

## **8. Порядок рассмотрения Саморегулируемой организацией Уведомления о неисполнении должностных обязанностей специалиста по организации архитектурно-строительного проектирования, определенных статьей 55.5-1 ГрК РФ.**

8.1. В случае поступления в Саморегулируемую организацию от Объединения Уведомления о неисполнении должностных обязанностей специалиста по организации архитектурно-строительного проектирования, определенных статьей 55.5-1 ГрК РФ (далее по тексту Уведомление), Саморегулируемая организация в сроки, указанные в Уведомлении, обеспечивает проведение проверочных мероприятий и представляет в Объединение запрашиваемые документы (информацию).

8.2. При невозможности предоставления документов (информации) и(или) проведения проверочных мероприятий в указанные в Уведомлении сроки саморегулируемая организация информирует об этом Объединение с указанием причин, а также срока представления документов (информации) и проведения проверочных мероприятий.

8.3. Порядок действий Союза, члена Союза, взаимодействия между ними и Объединением, сроки и требования к документообороту при рассмотрении Саморегулируемой организацией Уведомленияб определен СТО НОПРИЗ ЕС-001-2025 Единый стандарт действий саморегулируемой организации, члена саморегулируемой организации при поступлении от Национального объединения изыскателей и проектировщиков уведомления о рассмотрении обращений, заявлений, жалоб о неисполнении должностных обязанностей специалиста по организации инженерных изысканий и (или) специалиста по организации архитектурно-строительного проектирования, определенных статьей 55.5-1 Градостроительного кодекса Российской Федерации.

8.4. При выявлении при рассмотрении Уведомления нарушения обязательных требований Саморегулируемая организация применяет в отношении члена меры дисциплинарного воздействия в соответствии со статьей 55.15 ГрК РФ и внутренними документами саморегулируемой организации.

## **9. Рассмотрение обращений, полученных по информационным системам общего пользования.**

9.1. Ответственным за рассмотрение обращений, полученных по информационным системам на официальную электронную почту Саморегулируемой организации является Секретарь.

9.2. В случае если в обращении, полученном по информационным системам общего пользования, отсутствует электронный почтовый адрес, фамилия, имя, отчество заявителя, отсутствует конкретное обращение, жалоба, требование, обращение рассмотрению не подлежит.

9.3. Секретарь Саморегулируемой организации проверяет поступающие сообщения на предмет их соответствия обязательным требованиям, предъявляемым к обращениям граждан. При соответствии полученного электронного обращения требованиям, установленным для письменного обращения, Секретарь осуществляет его регистрацию в журнале входящей корреспонденции.

9.4. Ответ заявителю направляется по указанному адресу электронной почты, или размещается на официальном сайте Саморегулируемой организации, в случае получения обращения посредством официального сайта.

## **10. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, принятых в ходе рассмотрения Саморегулируемой организацией обращений и жалоб.**

10.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращений и жалоб на действия членов Саморегулируемой организации, в соответствии с действующим законодательством РФ.

## **11. Заключительные положения**

11.1. Настоящее Положение вступает в силу не ранее чем со дня внесения сведений о нем в государственный реестр саморегулируемых организаций.

11.2. Если в результате изменения законодательства и нормативных актов Российской Федерации отдельные статьи настоящего Положения вступают в противоречие с ними, эти статьи считаются утратившими силу и до момента внесения изменений в настоящее Положение Саморегулируемая организация, члены Саморегулируемой организации руководствуются законодательством и нормативными актами Российской Федерации.

Приложение № 1  
к Положению О порядке рассмотрения обращений и жалоб на действия  
(бездействие) членов и иных обращений,  
поступивших в Союз  
«Комплексное Объединение Проектировщиков»

**ЗАПРОС ЧЛЕНУ  
САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ  
ИНФОРМАЦИИ (СВЕДЕНИЙ)**

Куда: \_\_\_\_\_  
Кому: \_\_\_\_\_

**Уважаемый \_\_\_\_\_!**

В адрес Союза «Комплексное объединение проектировщиков» поступило Уведомление Национального объединения проектировщиков и изыскателей о рассмотрении обращений, заявлений, жалоб о неисполнении должностных обязанностей специалиста по организации архитектурно-строительного проектирования, определенных статьей 55.5-1 Градостроительного кодекса Российской Федерации, согласно которого

(наименование юридического лица/ФИО ИП)

допущены следующие нарушения при подготовке проектной документации (изложить конкретные нарушения):

Принимая во внимание изложенное, в соответствии с пунктом 8.5.1 Положению О порядке рассмотрения обращений и жалоб на действия (бездействие) членов и иных обращений, поступивших в Союз «Комплексное Объединение Проектировщиков», просим в срок до

\_\_\_\_\_ посредством электронной почты или нарочно представить в Союз следующие документы и информацию:

- договор подряда (контракт) на подготовку документации, дополнительные соглашения (при наличии), копию договоров между подрядчиком и субподрядчиком (при наличии);
- проектная документация;
- копия задания Заказчика на подготовку документации или на внесение изменений в проектную документацию;
- сведения о стороне по договору, ответственной за подачу документации в органы экспертизы;
- положительное /отрицательное заключение экспертизы, замечания органов экспертизы, копии контрактов (договоров) на оказание услуг по проведению государственной экспертизы проектной документации;
- информацию о наличии замечаний со стороны Заказчика (при наличии);
- кем из лиц, включенных в национальный реестр специалистов, осуществлялась организация работ по подготовке документации (с указанием идентификационного номера специалиста);
- находились ли указанные специалисты в трудовых отношениях с генеральным подрядчиком;

- копия документов, подтверждающих трудовые отношения специалиста, утвердившего проектную документацию, с членом Саморегулируемой организации;
- копия должностной инструкции специалиста;
- переписку между сторонами договора подряда (контракта);
- представить пояснения специалиста, назначенного ответственным за организацию подготовки проектной документации по контракту (договору) на объекте, должностных лиц члена Союза, относительно допущенных нарушений, а также их причинах;
- контактные данные представителей и специалистов члена саморегулируемой организацией;
- иные документы и сведения, необходимые для всестороннего и полного рассмотрения уведомления.

Представляемые документы в электронном виде должны быть исполнены в формате, позволяющем их копирование и корректировку.

По результатам рассмотрения указанных документов Союзом будет решаться вопрос о необходимости/отсутствии необходимости проведения внеплановой проверки члена Союза в порядке статьи 55.14 ГрК РФ.

Прошито, пронумеровано  
и скреплено печатью

9 листов

Директор Союза «КОП»



Ю.Ю. Бунина

