



УТВЕРЖДЕНО  
Решением Общего собрания  
членов Ассоциации «Сахалинстрой»,  
Протокол № 1 от «28» апреля 2022 г.

**Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей  
«Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»  
(Ассоциация «Сахалинстрой»)**

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)  
ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ «САХАЛИНСТРОЙ» И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ,  
ПОСТУПИВШИХ В САМОРЕГУЛИРУЕМУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ**

**П-12-17**

**Редакция 5**

г. Южно-Сахалинск

2022 г.

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 28.04.2022</i>
	<i>Код: П-12, редакция 5</i>

## **ОГЛАВЛЕНИЕ:**

<b>1. НАЗНАЧЕНИЕ, ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ</b>	<b>3</b>
<b>2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ</b>	<b>3</b>
<b>3. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПОЛИТИКА АССОЦИАЦИИ ПО УПРАВЛЕНИЮ ЖАЛОБАМИ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ.</b>	<b>4</b>
<b>5. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ</b>	<b>8</b>
<b>6. ПРАВА ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ИХ ЖАЛОБ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ</b>	<b>9</b>
<b>7. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ</b>	<b>10</b>
<b>8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ</b>	<b>11</b>
<b>9. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ</b>	<b>16</b>
<b>10. ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ</b>	<b>18</b>
<b>11. УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОМ</b>	<b>19</b>
<b>12. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ</b>	<b>20</b>

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 28.04.2022</i>
	<i>Код: П-12, редакция 5</i>

## **1. НАЗНАЧЕНИЕ, ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

1.1 Настоящее Положение устанавливает порядок, сроки рассмотрения жалоб и иных обращений, поступающих в Ассоциацию, которое принято в развитие положений Федеральных законов: части 2 статьи 10 федерального закона № 315-ФЗ, пункта 4 части 1 статьи 55.5 и части 3 статьи 55.14 Градостроительного Кодекса РФ.

1.2. Настоящее Положение распространяется на деятельность всех членов Ассоциации, администрации Ассоциации, органов управления и специализированных органов Ассоциации «Сахалинстрой».

## **2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ**

В настоящем Положении используются термины, определения и/или сокращения, установленные в Стандарте Ассоциации «Термины, определения и их сокращения, применяемые во внутренних документах Ассоциации «Сахалинстрой» (СТО СРО -11).

## **3. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ**

Настоящее Положение разработано в соответствии со следующими законодательными документами РФ и внутренними документами Ассоциации:

- Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 г. №190-ФЗ
- Федеральный закон «О некоммерческих организациях» от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ
- Федеральный закон «О саморегулируемых организациях» от 01.12.2007 г. №315-ФЗ
- Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 N 59-ФЗ
- Устав Ассоциации
- «Правила саморегулирования. Общие положения» (ПР-06)
- Положение об антикоррупционной политике Ассоциации «Сахалинстрой» (П-14)
- Профессионально-этический кодекс (ПР-04)
- Положение «О мерах дисциплинарного воздействия, порядке и основаниях их применения» (П-03)
- Положение о порядке рассмотрения дел о нарушении членами Ассоциации требований стандартов и правил предпринимательской деятельности, условий членства в Ассоциации (П-17)
- ГОСТ Р ИСО 31000-2019. Национальный стандарт Российской Федерации. «Менеджмент риска. Принципы и руководство»
- ГОСТ Р ИСО 26000-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. «Руководство по социальной ответственности»
- ГОСТ Р ИСО 10002-2020. Национальный стандарт Российской Федерации. «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях» (Приказ Росстандарта от 28.08.2020 N 578-ст, ИУС 11-2020)

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 28.04.2022</i>
	<i>Код: П-12, редакция 5</i>

- ГОСТ Р 57055-2016 Национальный стандарт Российской Федерации. Руководство по проведению общественного контроля соблюдения прав потребителей жилищных и коммунальных услуг
- ГОСТ Р ИСО 10004-2020. Национальный стандарт Российской Федерации. «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению» (Приказ Росстандарта от 28.08.2020 N 580-ст, ИУС 11-2020)
- ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004. Национальный стандарт Российской Федерации. Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования.
- Стандарт Ассоциации «Термины, определения и их сокращения, применяемые во внутренних документах Ассоциации «Сахалинстрой» (СТО СРО -11)
- ГОСТ Р 57363-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. «Управление проектом в строительстве. Деятельность управляющего проектом (технического заказчика)» (Приказ Росстандарта от 16.12.2016 N 2043-ст)
- ГОСТ Р 54869-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. «Проектный менеджмент. Требования к управлению проектом» (Приказ Росстандарта от 22.12.2011 N 1582-ст)
- другие действующие внутренние документы Ассоциации.

Руководствуясь стандартами (ГОСТ, СНиП и пр.), поименованными в настоящем Положении, необходимо проверять действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования - на официальном сайте национального органа Российской Федерации по стандартизации в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю "Национальные стандарты", который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если Стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) стандартом. Если стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

#### **4. ПОЛИТИКА АССОЦИАЦИИ ПО УПРАВЛЕНИЮ ЖАЛОБАМИ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ.**

4.1. Жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации и иные обращения (далее – «жалобы» и «иные обращения») относятся к инструментам оценки соответствия работ членов Ассоциации требованиям технических регламентов и проектной документации, а также к способу функционирования системы оценки соответствия членов Ассоциации требованиям Стандартов и Правил деятельности членов Ассоциации.

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 28.04.2022</i>
	<i>Код: П-12, редакция 5</i>

4.1.1. К понятию «Жалоба» относится обращение от населения и третьих лиц на действия (бездействие) членов Ассоциации, за исключением сторон по государственному/муниципальному контракту, заключенному конкурентным способом заключения договоров, в также договоров, заключенных в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 01.07.2016 № 615 «О порядке привлечения подрядных организаций для оказания услуг и (или) выполнения работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме и порядке осуществления закупок товаров, работ, услуг в целях выполнения функций специализированной некоммерческой организации, осуществляющей деятельность, направленную на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах».

4.1.2. К понятию «Иное обращение» относится обращение, уведомление, заявление Заказчика/Застройщика/Регионального оператора, органа государственной/муниципальной власти, непосредственно связанное с исполнением членом Ассоциации государственных/муниципальных контрактов (договоров подряда), заключенных с использованием конкурентных способов заключения договоров, а также договоров, заключенных в соответствии Постановления Правительства РФ от 01.07.2016 № 615 «О порядке привлечения подрядных организаций для оказания услуг и (или) выполнения работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме и порядке осуществления закупок товаров, работ, услуг в целях выполнения функций специализированной некоммерческой организации, осуществляющей деятельность, направленную на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах».

4.2. Содержание жалобы и иных обращений должно иметь отношение к уровню исполнения обязательств по договорам подряда, заключенным конкурентным способом заключения договоров и/или качества выполнения строительно-монтажных работ членами Ассоциации. Рассмотрение поступивших в Ассоциацию жалоб и иных обращений является частью нормального делового процесса Ассоциации.

4.3. Основной задачей всех органов Ассоциации и сотрудников администрации Ассоциации, уполномоченных принимать участие в работе с жалобами и/или иными обращениями, является максимальное удовлетворение обоснованных потребностей (запросов) заявителя при рассмотрении его жалобы или обращения.

4.4. Эффективные решения по жалобам и иным обращениям являются важным средством защиты от ошибок членов Ассоциации, заказчиков, потребителей результатов деятельности членов Ассоциации, которые являются пользователями и экзаменаторами оценки соответствия членов Ассоциации и их работ. Организованное надлежащим образом рассмотрение (обработка) жалоб и иных обращений влечёт за собой улучшение репутации Ассоциации и её членов, независимо от их категории и опыта работы.

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 28.04.2022</i>
	<i>Код: П-12, редакция 5</i>

4.5. Улучшение обратной связи с заявителями, в том числе работы с жалобами, связанными с неудовлетворённостью потребителей (населения/третьих лиц), открывает новые возможности повышения качества возводимых объектов капитального строительства, конкурентоспособности Ассоциации и её членов на строительном рынке.

4.6. Анализ и решения по жалобам не должны приводить к дискриминационным действиям и решениям, но должны способствовать улучшению требований и положений внутренних документов Ассоциации.

4.7. При взаимодействии с заявителями жалоб необходимо избегать любого предубеждения, независимо от того, кто жалуется, физическое или юридическое лицо. Целью процесса рассмотрения и удовлетворения жалобы должна стать защита законных интересов и прав заявителя, который подает жалобу. Акцент должен быть сделан на решение проблемы, а не на поиск виновных лиц.

4.8. Процесс рассмотрения жалоб должен быть направлен на максимальную (в разумных пределах, насколько возможно) защиту прав и законных интересов заявителя. Важно соблюдать конфиденциальность для устранения ситуаций, в которых заявитель избегает оформления жалобы из опасения, что раскрытие подробностей жалобы может привести к неудобству или дискриминации по отношению к нему.

4.9. При рассмотрении жалобы и/или иного обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в такой жалобе и/или ином обращении, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в жалобе и/или ином обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.10. Если жалоба затрагивает интересы различных участников цепи исполнения контракта, выполнения строительно-монтажных работ, то должен быть составлен общий план действий по урегулированию жалобы. Процесс должен предусматривать возможность доступа к любой информации, выявленной в результате работы с жалобой, для всех лиц, заинтересованных в урегулировании претензии, чтобы обеспечить последним возможность удовлетворения заявленных претензионных требований.

4.11. Для установления контакта между лицами, представляющими все стороны, вовлеченные в процесс управления жалобой, необходимо немедленное выявление фактов, относящихся к делу, и проверка объяснений, представленных сторонами; всякий раз при появлении возможности.

4.12. Все разумные усилия должны быть предприняты для объективного рассмотрения и исследования всех необходимых обстоятельств и данных, связанных с жалобой (иным обращением). Исследование совокупности обстоятельств и данных, связанных с жалобой (иным обращением), должно быть соразмерным важности, частоте

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 28.04.2022</i>
	<i>Код: П-12, редакция 5</i>

возникновения и тяжести возможных/наступивших последствий, имеющих причинно-следственную связь с обстоятельствами, указанными в жалобе (ином обращении).

4.13. Процедуры управления жалобами должны обеспечивать объективность при анализе допущенных нарушений членами Ассоциации, против которых направлена жалоба. Это подразумевает:

- немедленное и полное информирование членов Ассоциации, по любой жалобе, направленной в отношении их деятельности в области строительства, реконструкции, капитального ремонта и сноса объектов капитального строительства;
- обеспечение указанным членам Ассоциации возможности объяснения обстоятельств и предоставления им соответствующей поддержки;
- периодическое информирование заявителей о продвижении контрольных мероприятий по жалобе и полученных результатов.

4.14. Член Ассоциации должен быть уверен, что в процессе рассмотрения жалобы ему будут обеспечены объективность (непредвзятость) и необходимая поддержка.

4.15. Необходимо, чтобы членам Ассоциации, в отношении которых Ассоциацией получена жалоба, было представлено подробное описание жалобы перед ее рассмотрением. При необходимости должно соблюдаться условие о разумной конфиденциальности в процессе контрольных мероприятий.

4.16. В дополнение к обеспечению конфиденциальности заявителя жалобы, процесс управления жалобами должен обеспечивать конфиденциальность в случае возникновения жалоб в отношении сотрудников Администрации Ассоциации. Детали таких жалоб должны быть известны только непосредственно заинтересованным лицам, проводимым контрольные мероприятия. Недопустимо использовать конфиденциальность в качестве оправдания неудовлетворительной работы с жалобой.

4.17. Процедуры по работе с жалобами должны быть отделены от дисциплинарных процедур Специализированных органов и органов управления Ассоциации.

4.18. Процедуры, осуществляемые Ассоциацией по работе с жалобами, не влекут за собой безусловное применение к членам Ассоциации мер дисциплинарного воздействия.

4.19. Процедуры по работе с жалобами осуществляются с учётом процедур, установленных внутренними документами Ассоциации:

- «Положением о порядке рассмотрения Дел о нарушении членами Ассоциации требований стандартов и правил предпринимательской деятельности, условий членства в Ассоциации» (П-17).
- «Положением о мерах дисциплинарного воздействия, порядке и основаниях их применения» (П-03).

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 28.04.2022</i>
	<i>Код: П-12, редакция 5</i>

## **5. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ**

5.1. Ассоциация анализирует все жалобы и иные обращения для установления систематического, периодически повторяемого и/или единичного характера проблем, определения их основных тенденций, для выработки необходимых мер по устранению основных причин претензий к работе членов Ассоциации и/или к деятельности Ассоциации.

Основной целью при работе с жалобой или иным обращением, поступившим в Ассоциацию, является удовлетворение интересов заявителя путём возможного исправления членом Ассоциации выявленных недостатков (при их наличии) в срок, отведенный для контрольных мероприятий, по фактам, изложенным в жалобе, либо, при отсутствии недостатков, убеждения заявителя о соответствии выполненных членом Ассоциации работ проектной документации и/или техническим регламентам.

5.2. Любая жалоба и/или обращение при поступлении в Ассоциацию должны быть зарегистрированы в установленном Ассоциацией порядке. Получение каждой жалобы и/или обращения должно быть немедленно подтверждено заявителю любым доступным способом связи (по почте, телефону, электронной почте).

Информация о поступлении в Ассоциацию жалобы вносится в отдельный реестр жалоб.

5.3. Организация работы с поступающими жалобами и иными обращениями в Ассоциацию осуществляется в порядке, установленном разделом 8 настоящего Положения.

5.4. Ассоциация не вправе отказать в приеме жалоб и/или иных обращений.

5.5. Жалобы и иные обращения, направляемые в адрес Ассоциации, должны содержать:

5.5.1. 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 ИНН и (или) ОГРН, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) лица, подписавшего обращение;

5.5.2. почтовый адрес, контактные телефоны, а также, при наличии, адрес электронной почты заявителя;

5.5.3. подпись заявителя;

5.5.4. сведения о члене Ассоциации, действия (бездействие) которого обжалуются в случае, если обращение связано с такими действиями:

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействия) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 28.04.2022</i>
	<i>Код: П-12, редакция 5</i>

- 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;

5.5.5. изложение существа жалобы и/или иного обращения, а также перечень вопросов, которые хочет решить заявитель.

5.6. Жалобы и иные обращения, в которых отсутствуют идентификационные сведения заявителя, не позволяющие осуществлять с ним обратную связь (Ф.И.О., электронная почта, телефон, почтовый адрес), признаются анонимными и не подлежат регистрации и (или) рассмотрению.

5.7. Полномочия представителя заявителя удостоверяются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. К жалобе/обращению, подписанному представителем заявителя, должна быть приложена действующая доверенность с соответствующими полномочиями, выданная заявителем:

- выданная юридическим лицом – оформленная на бланке организации с простановкой подписи руководителя и соответствующей печатью организации;
- выданная физическим лицом – оформленная нотариально.

5.8. В случае отзыва заявителем жалобы или иного обращения, ее рассмотрение прекращается в день поступления соответствующего заявления, за исключением жалоб на действия (бездействия) членов Ассоциации, или обращений, содержащих сведения о нарушениях членом Ассоциации технических регламентов, условий контрактов, которые влияют (могут повлиять) на снижение показателей безопасности, надёжности или долговечности объектов капитального строительства. После отзыва заявителем жалобы или иного обращения дополнительная информация ему не направляется.

## **6. ПРАВА ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ИХ ЖАЛОБ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

6.1. Заявитель, обратившийся с жалобой на действия (бездействия) члена Ассоциации или с иным обращением, содержащим сведения о нарушении, имеет право:

- предоставлять дополнительные сведения;
- получить в установленный срок официальный ответ в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа о результатах рассмотрения жалобы или иного обращения. Способ направления Ассоциацией официального ответа определяется заявителем.
- получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе/ином обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 9 настоящего Положения, а также уведомления о переадресации иного обращения, в порядке, установленном пунктом 7.2 настоящего Положения;

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 28.04.2022</i>
	<i>Код: П-12, редакция 5</i>

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы и (или) обращения (отзыв жалобы/обращения)
- обжаловать ход и результаты рассмотрения жалобы в установленном законом порядке.

6.2. Заявитель вправе лично или через своего представителя участвовать на заседании уполномоченного органа Ассоциации, рассматривающего его жалобу на действия (бездействия) члена Ассоциации.

6.3. В случае неявки лиц, участвующих в деле, жалоба на действия (бездействие) члена Ассоциации может быть рассмотрена без их участия.

6.4. При работе Ассоциации с иным обращением, заявитель/представитель заявителя обращения имеет права, применяемые при проектном управлении в строительстве:

- проводить совместные совещания/переговоры со всеми участниками проекта строительства (реконструкции, капитального ремонта, сноса) объекта капитального строительства, в том числе на территории самого объекта;
- вносить предложения/замечания по урегулированию спорных вопросов относительно надлежащего исполнения государственного/муниципального контракта;
- участвовать на постоянной основе при рассмотрении производственных вопросов и споров между участниками разработки и реализации проекта;
- и.т.д.

## **7. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

7.1. Жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации или иные обращения, в том числе содержащие сведения о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, поступившие в письменной форме в Ассоциацию, подлежат рассмотрению Ассоциацией в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня их поступления и регистрации в Ассоциации, если законодательством Российской Федерации не установлен/не будет установлен иной срок, с учётом норм пунктов 5.5–5.6 настоящего Положения.

7.2. Копии письменной жалобы или иного обращения в Ассоциацию, содержащее вопросы, решение которых также входит в компетенцию или сферу деятельности иных организаций направляется Ассоциацией в эти организации в течение семи дней со дня регистрации. В таком случае лицу, направившему жалобу или иное обращение, направляется уведомление о переадресации жалобы или иного обращения. Уведомление может содержать разъяснения о возможном порядке

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 28.04.2022</i>
	<i>Код: П-12, редакция 5</i>

действий заявителя по обжалованию таких действий Ассоциации в судах, органах государственной власти и других организациях в соответствии с их компетенцией.

7.3. Обращение, не содержащее сведений о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, но имеющее отношение к градостроительной деятельности в Сахалинской области, передаётся на рассмотрение органам управления Ассоциации или Координатору общественного контроля Ассоциации, а также другим областным или муниципальным адресатам по компетенции с направлением соответствующего уведомления заявителю в порядке, установленном п. 7.2 настоящего Положения.

7.4. Промежуточная информация о ходе рассмотрения жалоб и Копия решения, а также промежуточная информация по иным обращениям (с сопроводительным письмом, или в случае, если принятие решения не требуется, окончательный ответ по жалобе или обращению направляется лицу, подавшему жалобу или иное обращение, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или ином обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или ином обращении (раздел 9).

## **8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

### **1. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ.**

8.1. Жалоба на действия (бездействие) члена Ассоциации, содержащая сведения о нарушениях, допущенных членом Ассоциации или её сотрудниками, при поступлении в Ассоциацию, в этот же день, пройдя регистрацию, письменно передается генеральным директором Ассоциации в специализированный орган Ассоциации – Дисциплинарный комитет Ассоциации в виде Направления.

8.2. После получения каждой жалобы Дисциплинарным комитетом Ассоциации (Председателем Дисциплинарного комитета Ассоциации) проводится первичная оценка содержащихся в ней сведений с точки зрения таких критериев как адресность, важность, влияние на безопасность, сложность, возможные последствия и риски, а также проводится оценка необходимости и возможности проведения действий по рассмотрению жалобы.

8.3. Дисциплинарный комитет Ассоциации (Председателем Дисциплинарного комитета Ассоциации) после первичной оценки жалобы в течение 3 (трех) дней с момента проведения такой оценки принимает соответствующие решения:

8.3.1. о передаче жалобы в Контрольный комитет Ассоциации с целью осуществления контрольных мероприятий (внеплановой проверки) с указанием предмета контроля в случае наличия в жалобе сведений о допущенных в действиях члена Ассоциации нарушений обязательных требований законодательства и/или

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 28.04.2022</i>
	<i>Код: П-12, редакция 5</i>

внутренних документов Ассоциации; жалоба передается в Контрольный комитет с целью сбора необходимой информации, достаточной для выработки решений по удовлетворению обоснованных потребностей (запросов) заявителя или для отклонения претензионных требований к члену Ассоциации и вправе предложить решение, удовлетворяющее заявителя. Контрольный комитет отвечает за сбор и проверку всей необходимой информации для подтверждения достоверности сведений, указанных в жалобе и для определения последующих действий для удовлетворения интересов заявителя;

8.3.2. об объединении рассмотрения жалоб в одном производстве в случае поступления нескольких жалоб, связанных между собой по основаниям заявленных требований и (или) содержащих общий предмет и основание и (или) поданные по одному факту нарушения в отношении одного или нескольких членов Ассоциации, до принятия решения по результатам рассмотрения ранее поступивших жалоб или обращений;

8.3.3. об отказе в рассмотрении жалобы, если имеется принятое решение по результатам контрольных мероприятий, проведенных по этим же обстоятельствам, фактам и основаниям. При этом заявителю направляется соответствующее уведомление и ранее принятое решение специализированных органов Ассоциации;

8.3.4. об отказе в приеме жалобы к рассмотрению в случае отсутствия в жалобе фактов и/или сведений, входящих в компетенцию (сферу деятельности) Ассоциации. В таком случае, Дисциплинарный комитет направляет в Администрацию Ассоциации с сопроводительным письмом материалы первичной оценки жалобы для дальнейшего ответа заявителю по существу жалобы.

8.4. Администрация Ассоциации отказывает в приеме жалобы по основаниям, указанным в п.п. 9.3., 9.4. настоящего Положения.

8.5. Внеплановая проверка в отношении члена Ассоциации, указанного в жалобе, содержащей сведения о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, осуществляется в соответствии с внутренним документом Ассоциации «Правила контроля в области саморегулирования» (ПР-01).

8.6. При рассмотрении жалобы специализированными органами Ассоциации запрашиваются все необходимые по жалобе документы, информация, пояснения у члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба, содержащее сведения о нарушении, а также у заявителя и у заказчика работ.

8.7. В ходе рассмотрения жалобы специализированными органами Ассоциации запрашиваются документы и информация у третьих лиц, производится мониторинг информации, находящейся в открытом доступе, и официальных информационных источниках, результаты которых используются при рассмотрении жалобы по существу.

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 28.04.2022</i>
	<i>Код: П-12, редакция 5</i>

8.8. В ходе рассмотрения жалобы исследованию подлежат только факты, указанные в такой жалобе и содержащиеся сведения о допущенных членом Ассоциации нарушениях.

8.9. Председатель Дисциплинарного комитета, председатель Контрольного комитета Ассоциации докладывают на заседаниях Правления о ходе рассмотрения и принимаемых решениях по находящимся у них на рассмотрении жалобам, а также о вновь поступивших жалобах для учёта членами Правления представленной информации, либо для принятия конкретных предложений или решений по ним.

8.10. По результатам исследования всех обстоятельств и данных по жалобе, члену Ассоциации и заявителю могут быть предложены ответные действия, например исправление проблемы и/или предупреждение ее повторного появления в будущем. Если жалоба не может быть немедленно удовлетворена, то Специализированный орган Ассоциации вправе предложить способ ее решения, который может привести к наиболее эффективному результату в возможно короткие сроки.

8.11. Если жалоба заявителя связана с ошибками проектной документации, с некорректными письменными указаниями заказчика или невыполнением заказчиком своих обязанностей, вытекающих из существа контракта, либо из положений федеральных законов и других нормативно-правовых актов, Ассоциация вправе привлечь в рамках работы по рассмотрению жалобы представителей технического заказчика, органов власти и/или контролирующих и надзорных органов и других заинтересованных лиц.

8.12. По жалобе, принятой к рассмотрению Дисциплинарным комитетом Ассоциации, следует проследивать ход действий по удовлетворению интересов заявителя от момента ее регистрации в Ассоциации до полного завершения процесса управления жалобой, когда заявитель будет удовлетворен, или по ней будет вынесено заключительное решение. Заявитель по запросу и через запланированные регулярные интервалы времени, по крайней мере, в период первоначально установленного срока исполнения, должен иметь доступ к информации о текущем состоянии процесса управления жалобой.

8.13. При рассмотрении жалоб на действия членов Ассоциации Специализированные органы Ассоциации обязаны приглашать на свои заседания лиц, направивших такие жалобы, а также членов Ассоциации, к которым у заявителя имеются претензии, и третьих лиц, имеющих отношение к существу дела.

8.14. Ответ на жалобу направляется заявителю в порядке, установленном в Ассоциации посредством почтового отправления по указанному им почтовому адресу, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе в срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней с даты поступления жалобы в Ассоциацию.

Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»	
Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию	Дата ввода: 05.04.2017
	Дата редакции: 28.04.2022
Код: П-12, редакция 5	

8.15. В случае, если по результатам контрольных мероприятий сведения о нарушениях, указанных в жалобе, не подтверждаются и (или) доказательства об этом согласованы с заявителем, Специализированный орган Ассоциации письменно уведомляет об этом генерального директора Ассоциации путем направления соответствующего уведомления. Ассоциация, в свою очередь, не позднее следующего рабочего дня после получения указанной информации от Специализированного органа, направляет заявителю ответ на жалобу, содержащий обоснованную информацию об отсутствии указанных в жалобе нарушений действующих норм законодательства и внутренних документов Ассоциации.

8.16. Копия решения (выписка из Решения), принятого Специализированным органом Ассоциации по результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) члена Ассоциации, направляется с сопроводительным письмом Ассоциации в установленном в Ассоциации порядке в адрес члена Ассоциации и лица (заявителя), направившего жалобу, в течение 2 (двух) рабочих дней со дня принятия обоснованного решения об окончании работы над этой жалобой.

8.17. Специализированные органы Ассоциации несут ответственность за все принятые ими решения и сроки рассмотрения на всех этапах процесса рассмотрения жалоб.

8.18. Завершение действий по управлению жалобой:

8.18.1. Если заявитель, направивший жалобу, согласен с предложенным решением и/или действием, то такие решение и/или действия могут быть зафиксированы в письменном виде (письмо заявителя, акт, протокол или др).

8.18.2. Если заявитель не согласен с предложенным решением или действием, то жалоба должна оставаться открытой. Такой статус жалобы должен быть зарегистрирован в Реестре жалоб, а предъявляющий жалобу должен быть письменно проинформирован относительно альтернативных форм и вариантов решений и/или действий по урегулированию вопросов, поставленных в жалобе, а также об открытом статусе жалобы (см. пункт 9.5. настоящего Положения).

8.18.3. Ассоциация осуществляет мониторинг действий по управлению жалобой до тех пор, пока не будут использованы все разумные внутренние и внешние возможности для удовлетворения заявителя.

## **II. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ИНОГО ОБРАЩЕНИЯ.**

8.19. Любое иное обращение, поступающее в адрес Ассоциации от Заказчика/органа власти, проходит регистрацию в соответствии с Инструкцией по делопроизводству и документообороту Ассоциации «Сахалинстрой» (И-01) и рассматривается единоличным исполнительным органом управления Ассоциации.

Уполномоченные генеральным директором Ассоциации лица ведут реестр обращений.

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 28.04.2022</i>
	<i>Код: П-12, редакция 5</i>

8.20. В случае, если обращение носит информационный порядок и не требует осуществления конкретных действий, такое обращение имеет визу «К сведению»/ «Для учета»/ «Для ознакомления». В таком случае, подготовка ответа заявителю обращения не требуется.

8.21. В случае, если обращение содержит сведения, касающиеся исполнения/ненадлежащего исполнения/неисполнения членом Ассоциации государственных/муниципальных контрактов, заключенных конкурентным способом заключения договоров, а также договоров, заключенных в соответствии с Постановлением Правительства РФ № 615 от 01.07.2016, Ассоциация инициирует проведение отдельных совещаний/переговоров с заказчиком и (или) органом власти по вопросам поставленных последними в обращении в рамках взаимодействия всех участников при осуществлении проектного управления в строительстве.

8.22. В случае урегулирования вопроса, указанного в обращении, по итогам проведения мероприятий, указанных в п. 8.21. настоящего Положения, Ассоциация письменно информирует заявителя обращения об этом в порядке, установленном в Ассоциации посредством почтового отправления по указанному им почтовому адресу, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении в срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней с даты поступления обращения в Ассоциацию.

8.23. В случае, если по итогам проведения мероприятий, указанных в п. 8.21. настоящего Положения, зафиксированы какие-либо нарушения обязательных требований, допущенные членом Ассоциации при исполнении государственного/муниципального контракта, Ассоциация разрешает вопрос, указанный в обращении в соответствии с внутренним документом Ассоциации «Правила контроля в области саморегулирования» (ПР-01).

8.24. При необоснованном невыполнении/нарушении членом Ассоциации поставленных ему сроков на устранение выявленных/зафиксированных нарушений/замечаний, Контрольный комитет Ассоциации передает соответствующие материалы в Дисциплинарный комитет посредством направления документа (Направления), для проведения соответствующей процедуры в соответствии с внутренними документами Ассоциации.

О данных мероприятиях Ассоциация уведомляет заявителя обращения в порядке, установленном в Ассоциации посредством почтового отправления по указанному им почтовому адресу, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты.

8.25. При получении иных обращений в отношении членов Ассоциации при исполнении последними строительно-монтажных работ в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 01.07.2016 № 615 «О порядке привлечения подрядных организаций для оказания услуг и (или) выполнения работ по капитальному

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 28.04.2022</i>
<i>Код: П-12, редакция 5</i>	

ремонту общего имущества в многоквартирном доме и порядке осуществления закупок товаров, работ, услуг в целях выполнения функций специализированной некоммерческой организации, осуществляющей деятельность, направленную на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах», Ассоциация перенаправляет копию данного обращение в адрес регионального оператора (заказчика) в сфере капитального ремонта МКД.

8.26. По итогам поступления от регионального оператора/заказчика заявлений по перенаправленной копии обращения, единоличный исполнительный орган Ассоциации принимает решение о передаче указанного обращения в Специализированные органы Ассоциации.

8.27. Ассоциация, при получении обращения осуществляет проверку наличия ранее принятого решения по результатам контрольных мероприятий, проведенных по этим же обстоятельствам, фактам, основаниям, изложенным в обращении.

При этом, заявителю обращения направляется соответствующее Уведомление и ранее принятые решения Специализированных органов Ассоциации.

8.28. Ассоциация вправе отказать в приеме обращения к рассмотрению в следующих случаях:

- отсутствия в обращении фактов и(или) сведений в отношении члена Ассоциации, а также сведений, входящих в компетенцию (сферу деятельности) Ассоциации;
- по основаниям, указанным в п.п. 9.3., 9.4. настоящего Положения.

## **9. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ.**

9.1. В случае, если в письменной жалобе или ином обращении в Ассоциацию не указаны фамилия гражданина, индивидуального предпринимателя или лица, выступающего от имени юридического лица, наименование органа власти, направившего жалобу или обращение, или не указан почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или отсутствует надлежаще оформленная доверенность лица, подписавшего жалобу или иное обращение от имени руководителя юридического лица, ответ на жалобу, обращение, не дается. Если в указанной жалобе, обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем то или иное противоправное деяние, такая жалоба (обращение) подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией в порядке, установленном п. 7.2. настоящего Положения.

9.2. Жалоба или иное обращение, содержащее просьбу в разъяснении того или иного судебного акта и (или) содержащее явные признаки наличия судебного спора по существу тематики обращения, указанное обращение в течение семи дней со дня его

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 28.04.2022</i>
	<i>Код: П-12, редакция 5</i>

регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка необходимых процессуальных действий.

9.3. Ассоциация, при получении письменной жалобы или иного обращения, где содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу конкретного лица, а также членов его семьи, вправе оставить такую жалобу, обращение без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом. В таком случае Администрация Ассоциации оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы за защитой права.

9.4. В случае, если текст письменной жалобы или иного обращения не поддается прочтению и (или) не позволяет определить суть и смысловую нагрузку, ответ на такую жалобу или иное обращение не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации жалобы, обращения сообщается заявителю, если его контактные данные поддаются прочтению.

9.5. В случае, если в письменной жалобе или ином обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, обращениями, и при этом во вновь направленной жалобе, обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Ассоциация вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы, обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба, {обращение) и ранее направляемые обращения направлялись в Ассоциацию. При принятии указанного решения Ассоциация вправе привлекать третьих лиц (управляющую компанию, жилищную инспекцию и др.). О данном решении в течение 7 (семи) дней со дня регистрации жалобы, обращения сообщается заявителю.

9.6. В случае поступления в Ассоциацию письменной жалобы или иного обращения, содержащей вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Ассоциации, государственных или муниципальных заказчиков, Фонда капитального ремонта МКД Сахалинской области, государственных органов или органов местного самоуправления, Арбитражного суда Сахалинской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации жалобы или иного обращения сообщается электронный адрес официального сайта (страницы сайта) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в жалобе или ином обращении.

9.7. В случае, если ответ по существу поставленного в жалобе или ином обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих информацию, содержащую личные персональные данные, государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 28.04.2022</i>
	<i>Код: П-12, редакция 5</i>

ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

9.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе или ином обращении вопросов не мог быть дан, и эти причины в последующем были устранены, заявитель вправе направить жалобу в Ассоциацию на не получение ответа.

9.9. В случае, если в Ассоциацию поступает информация о наличии судебного спора, стороной которого является указанный член Ассоциации, в отношении которого подана жалоба, данная информация передается в Дисциплинарный комитет для рассмотрения вопроса о приостановлении рассмотрения дела о применении мер дисциплинарного воздействия в отношении члена Ассоциации до вступления в законную силу судебного акта по данному судебному делу. О данном факте в течение 7 (семи) дней со дня получения такой информации сообщается заявителю жалобы.

9.10. Если жалоба или иное обращение не содержит сведений, относящихся к сфере деятельности Ассоциации, Ассоциация в течение 7 (семи) дней перенаправляет копии такой жалобы, иного обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы или иного обращения сообщается заявителю, направившему жалобу, иное обращение.

## **10. ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ.**

10.1. Личный прием граждан в Ассоциации проводится Генеральным директором, Председателем Правления. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения руководителей членов Ассоциации и граждан Сахалинской области путём размещения этой информации на сайте Ассоциации и размещения информации об этом в приёмной Ассоциации.

В случае, если заинтересованные в личном приеме лица не имеют возможности ознакомиться с вышеуказанной информацией на официальном сайте Ассоциации, организация личного приема Генеральным директором и Председателем Правления осуществляется посредством обращения членов Ассоциации через личный кабинет в информационной сети Ассоциации, по телефону в приёмную или на личный телефон Генерального директора Ассоциации. Иные заинтересованные лица могут обращаться в Приёмную Ассоциации (по юридическому адресу местонахождения Ассоциации) и (или) по телефону +7/4242/311-045 и (или) обратившись по электронной почте: [np@ssros.ru](mailto:np@ssros.ru). При этом ведется предварительная запись на личный прием.

10.2. При личном приеме заявитель (гражданин) предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а секретарь (офис- менеджер) делает запись в Журнале личного приёма со всеми контактными данными посетителя и паспортными данными его.

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 28.04.2022</i>
	<i>Код: П-12, редакция 5</i>

10.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

10.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица Ассоциации, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

10.6. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

## **11. УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОМ**

11.1. Настоящий документ подлежит процедуре согласования и проведения антикоррупционной и независимой экспертизы.

11.2. Положение (новая редакция) вступает в силу в соответствии с требованиями законодательства РФ.

11.3. Решение о внесении изменений и дополнений в настоящее Положение принимается Общим собранием Ассоциации большинством голосов.

11.4. Новая редакция утвержденного документа прошивается, подписывается Председателем Правления и заверяется печатью Ассоциации.

11.5. После принятия (утверждения) Положения, а также внесенных изменений, документ должен быть размещен в единой папке локального сетевого ресурса Ассоциации в течение 3-х рабочих дней со дня его принятия.

11.6. Документ должен быть опубликован на сайте Ассоциации не позднее чем через 3 рабочих дня со дня его принятия (утверждения), и направлен на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных саморегулируемой организацией с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, в орган надзора за саморегулируемыми организациями.

Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»	
Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию	Дата ввода: 05.04.2017
	Дата редакции: 28.04.2022
	Код: П-12, редакция 5

11.7. Контрольный экземпляр Положения на бумажном носителе хранится в Администрации Ассоциации.

11.8. Ответственным лицом за учет, регистрацию, надлежащее размещение и хранение настоящего документа является Координатор корпоративных отношений Ассоциации, который организует размещение документа в электронном виде (в формате Word, PDF) в единой папке локального сетевого ресурса Ассоциации и направляет для размещения на сайте Ассоциации, информирует всех сотрудников Ассоциации о месте его размещения, обеспечивает надлежащее хранение Контрольного экземпляра документа на бумажном носителе.

## 12. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Дата утверждения редакции	Содержание изменений
1	05.04.2017	Первоначальная редакция.
2	26.04.2018	Конкретизированы функции Дисциплинарного комитета как органа, рассматривающего жалобы (иные обращения).
3	25.04.2019	<p>Изменена смысловая нагрузка документа. Документ в новой редакции рассматривает дисциплинарное производство только как отдельную часть процедуры при работе с жалобами, выявленными нарушениями и др.</p> <p>Положение в новой редакции затрагивает при работе с жалобами все структуры Ассоциации: администрацию, специализированные органы и органы управления в рамках установленных полномочий.</p> <p>Положение в новой редакции разработано в учётом ГОСТов, перечисленных в разделе 3. Положение основывается на организации работы Ассоциации по жалобам не с точки зрения применения мер дисциплинарного воздействия, а <b>в направлении урегулирования Ассоциацией вопросов по жалобам с заявителем жалобы</b>, в т.ч. удовлетворением жалобы, что изначально раскрыто в новом разделе 4 Положения «Политика Ассоциации по управлению жалобами».</p> <p>В контексте нового смыслового направления документа значительно расширен раздел 8 «Порядок рассмотрения жалоб».</p> <p>Добавлены разделы 9 «Особенности работы с отдельными обращениями» и 10 «Личный приём заявителей».</p> <p>Раздел 11 «Управление документом» изменён в целях единообразия с другими внутренними документами Ассоциации.</p>
4	29.04.2021	<p>Документ в новой редакции приведен в соответствие линии работы Ассоциации с жалобами (обращениями и т.п.); термины и определения вынесены в отдельный Стандарт Ассоциации; Раздел 3. <b>НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ</b> приведен в соответствие действующей нормативно-правовой базе РФ; исключена тафтология слов и словосочетаний; исключены дублирующие редакции, находящиеся в специальных Положениях Ассоциации; формулировки пунктов приведены в соответствии с нормами ГрК</p>

Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»	
Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию	Дата ввода: 05.04.2017
	Дата редакции: 28.04.2022
	Код: П-12, редакция 5

		РФ; внесены уточнения в целях правильного понимания при чтении документа неопределенным кругом лиц; часть пунктов объединена.
5	28.04.2022	<p>1. Разделена работа с жалобами (от населения, третьих лиц) и иными обращениями (обращения Заказчиков, органов власти, связанные с исполнением государственных/муниципальных контрактов, заключенных конкурентным способом заключения договоров); рассматривая эти понятия отдельно, разделены процедуры по работе с ними.</p> <p>При этом, перенесены пункты из одних разделов в другие согласно их смысловой нагрузке, в целях приведения в соответствие политике Ассоциации по работе с жалобами и иными обращениями, процесс организации работы с ними, а также сам порядок рассмотрения жалоб и иных обращений.</p> <p>Изменены наименования разделов.</p> <p>2. Раздел 3 «НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ» приведен в соответствие действующей нормативно-правовой базе РФ по состоянию на 2022 год, в том числе устранены замечания по выявленным в ходе проверки Ростехнадзором нарушений СРО в 2021 году, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ГОСТ Р ИСО 10002-2007 Национальный стандарт Российской Федерации «Менеджмент организации. Удовлетворённость потребителя. Руководство по управлению претензиями в организации», отмененный с 01.04.2021, заменен на ГОСТ Р ИСО 10002-2020. Национальный стандарт Российской Федерации. «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях» (Приказ Росстандарта от 28.08.2020 N 578-ст, ИУС 11-2020);</li> <li>- ГОСТ Р 54732-2011/ISO/TS 10004:2010. Национальный стандарт Российской Федерации. «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению», отмененный с 01.04.2021, заменен на ГОСТ Р ИСО 10004-2020. Национальный стандарт Российской Федерации. «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению» (Приказ Росстандарта от 28.08.2020 N 580-ст, ИУС 11-2020);</li> <li>- раздел дополнен ГОСТ Р 57363-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. «Управление проектом в строительстве. Деятельность управляющего проектом (технического заказчика)» (Приказ Росстандарта от 16.12.2016 N 2043-ст);</li> <li>- раздел дополнен ГОСТ Р 54869-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. «Проектный менеджмент. Требования к управлению проектом» (Приказ Росстандарта от 22.12.2011 N 1582-ст).</li> </ul> <p>Также, Раздел 3 дополнен содержанием о руководстве стандартами (ГОСТ, СНИП и пр.), поименованными в настоящем Положении, в случае если Стандарт заменен (изменен).</p>

		<p>3. Раздел 4. «ПОЛИТИКА АССОЦИАЦИИ ПО УПРАВЛЕНИЮ ЖАЛОБАМИ (ЗАЯВЛЕНИЯМИ, ОБРАЩЕНИЯМИ, УВЕДОМЛЕНИЯМИ)» Положения претерпел значительные следующие изменения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в части наименования и содержания, разделяя управление жалобами и управление иными обращениями;</li> <li>- раздел дополнен (путем переноса с другого раздела) видами жалоб и иных обращений;</li> <li>- по тексту раздела упоминаются отдельно слова «жалоба» и отдельно «иное обращение»;</li> <li>- из Раздела 4 Положения исключены (путем расформирования по другим разделам) пункты, касающиеся непосредственной процедуры Дисциплинарного комитета Ассоциации и Администрации Ассоциации по работе с жалобами и иными обращениями.</li> </ul> <p>4. Раздел 5 «ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ» Положения претерпел следующие изменения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- исключена градация по видам жалоб;</li> <li>- разграничено понятие «жалоба» (документ, поступающий от населения и третьих лиц на действия (бездействие) членов Ассоциации) и понятие «иное обращение» (документ, поступающий от Заказчиков, органов власти, связанный с исполнением государственного/муниципального контракта, заключенного конкурентным способом заключения договоров, а также договоров, заключенных в соответствии с 615 ПП РФ);</li> <li>- все иные обращения - не относятся к понятию «жалоба» и при поступлении в Ассоциацию рассматриваются единоличным исполнительным органом Ассоциации в соответствии с его компетенцией и отдельной процедурой;</li> <li>- изменена нумерация пунктов, в том числе отсылочных.</li> </ul> <p>5. Раздел 6 «ПРАВА ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ЖАЛОБ ИЛИ ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ» Положения претерпел следующие изменения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- изменено название Раздела на «ПРАВА ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ЖАЛОБ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ»;</li> <li>- по тексту раздела упоминаются отдельно слова «жалоба» и отдельно «иное обращение»;</li> <li>- внесены уточнения, что заявитель жалобы может участвовать на заседании только при рассмотрении этой жалобы,</li> <li>- раздел дополнен правами заявителя/представителя заявителя иного обращения в рамках взаимодействия всех участников при проектном управлении в строительстве.</li> </ul> <p>6. Внесены изменения в Раздел 8 «ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ДЕЙСТВИЯ ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ» Положения, а именно:</p>
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- изменено название Раздела 8 на «ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ»</li> <li>- порядок рассмотрения жалоб и иных обращений процедурно разделен по компетенции органов Ассоциации (Специализированных органов и единоличного исполнительного органа) путем внедрения в Раздел двух отдельных подразделов: I. «Порядок рассмотрения жалобы» и II. «Порядок рассмотрения иного обращения»;</li> <li>- по тексту раздела упоминаются отдельно слова «жалоба» и отдельно «иное обращение»;</li> <li>- раздел дополнен пунктами (из других разделов) в соответствии с их смысловой нагрузкой;</li> <li>- из раздела перенесены пункты в другие разделы с целью сохранения смысловой нагрузки содержания этих разделов;</li> <li>- внесены уточнения какой орган Ассоциации принимает к рассмотрению жалобу;</li> <li>- уточнен порядок действий по завершению работы с жалобой;</li> <li>- раздел дополнен отдельным порядком рассмотрения иного обращения, при котором, уполномоченными генеральным директором Ассоциации ведется реестр обращений; Ассоциация взаимодействует с заявителем/представителем заявителя в рамках процедуры проектного управления в строительстве, проводя отдельные совместные совещания, встречи, переговоры, которые проводятся с его обязательным участием;</li> <li>- раздел дополнен порядком действий Ассоциации при получении иных обращений в отношении членов Ассоциации при исполнении последними строительно-монтажных работ в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 01.07.2016 № 615 «О порядке привлечения подрядных организаций для оказания услуг и (или) выполнения работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме и порядке осуществления закупок товаров, работ, услуг в целях выполнения функций специализированной некоммерческой организации, осуществляющей деятельность, направленную на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах».</li> <li>- увеличена нумерация пунктов.</li> </ul> <p>7. Раздел 9 «ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ (ОБРАЩЕНИЯМИ)» Положения имеет следующие изменения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- изменено наименование Раздела на «ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ»;</li> <li>- по тексту раздела изменений не производилось, за исключением разделения понятий «жалоба» и «иное обращение»;</li> <li>- внесены уточнения в формулировки, не меняющие смысловую нагрузку текста.</li> </ul>
--	--	--