



УТВЕРЖДЕНО  
Решением Общего собрания  
членов Ассоциации «Сахалинстрой»

Протокол № 1 от 25 апреля 2019 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 3**

г. Южно-Сахалинск

2019 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: 25.04.2019</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.3</i>

**ОГЛАВЛЕНИЕ:**

<b>1. НАЗНАЧЕНИЕ, ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ</b>	<b>3</b>
<b>2. 2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ</b>	<b>3</b>
<b>3. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ</b>	<b>5</b>
<b>4. ПОЛИТИКА АССОЦИАЦИИ ПО УПРАВЛЕНИЮ ЖАЛОБАМИ (ЗАЯВЛЕНИЯМИ, ОБРАЩЕНИЯМИ, УВЕДОМЛЕНИЯМИ).</b>	<b>6</b>
<b>5. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ</b>	<b>9</b>
<b>6. ПРАВА ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ИХ ЖАЛОБ ИЛИ ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ</b>	<b>10</b>
<b>7. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИИ) И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ</b>	<b>11</b>
<b>8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ДЕЙСТВИЯ ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ</b>	<b>11</b>
<b>9. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ОТДЕЛЬНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ</b>	<b>15</b>
<b>10. ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ</b>	<b>16</b>
<b>11. УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОМ</b>	<b>17</b>
<b>12. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ</b>	<b>18</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: 25.04.2019</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.3</i>

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

1.1 Настоящее Положение устанавливает порядок, сроки рассмотрения жалоб, обращений и иных уведомлений, поступающих в Ассоциацию и 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 следующие термины, их определения и сокращения:

**Ассоциация** – Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей» (Ассоциация «Сахалинстрой»), саморегулируемая организация, основанная на членстве лиц, осуществляющих строительство.

**Администрация** – административно-управленческий аппарат Ассоциации, состоящий из структурных подразделений (отделов, служб), формируемый и возглавляемый Генеральным директором.

**Генеральный директор** – единоличный исполнительный орган управления Ассоциацией.

**Дисциплинарный Комитет (Комитет)** – специализированный орган Ассоциации:

- по рассмотрению жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации;
- по рассмотрению дел о нарушении членами Ассоциации требований стандартов и правил предпринимательской деятельности, условий членства в Ассоциации;
- по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия.

**Жалоба (претензия, заявление, обращение, уведомление) на действия (бездействие) члена, членов Ассоциации** – письменное обращение юридических или физических лиц на действия (бездействие) члена или членов Ассоциации, содержащее сведения о причинах неудовлетворённости работой или результатом работы члена Ассоциации, самой Ассоциации, а также процессом рассмотрения претензиями (жалобами), где явно или неявно ожидается ответ или решение.

**Жалобы на действия (бездействие) сотрудников администрации Ассоциации** – письменное или устное обращение в адрес Генерального директора Ассоциации по фактам ненадлежащего исполнения должностных обязанностей

<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: 25.04.2019</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.3</i>

сотрудниками Ассоциации. Данные жалобы рассматриваются Генеральным директором Ассоциации.

**Заявитель** – физическое или юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направившие жалобу (претензию, заявление, обращение, уведомление), содержащую сведения о недостатках работ, нарушении членом/членами технических регламентов, условий контрактов, гарантийных обязательств, положений этического кодекса Ассоциации, или иное обращение.

**Заявление о возмещении вреда** – обращение юридических и физических лиц, направленное на возмещение вреда, причиненного вследствие разрушения, повреждения объекта капитального строительства, нарушения требований безопасности при строительстве объекта капитального строительства, требований к обеспечению безопасной эксплуатации здания, сооружения или возмещению ущерба причиненного заказчику неисполнением или ненадлежащем исполнении членом Ассоциации обязательств по договору строительного подряда, заключенного по результатам конкурентных процедур (конкурсов, аукционов, котировок и др.), либо представленных гарантийных обязательств.

**Иное обращение, не имеющее отношение к деятельности Ассоциации и её членов** – обращение, в том числе предложение, запрос, не содержащие сведений о действиях (бездействии) членов Ассоциации и нарушении ими обязательных требований, но имеющее отношение к градостроительной деятельности на территории Сахалинской области.

**Контрольный комитет** – специализированный орган Ассоциации, осуществляющий контроль соблюдения членами Ассоциации обязательных требований законодательства о саморегулируемых организациях, о градостроительной деятельности, техническом регулировании, включая требования, установленные в стандартах на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, утвержденные Национальным объединением строителей (НОСТРОЙ), исполнения обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов, положений стандартов и внутренних документов Ассоциации.

**Нарушение обязательных требований законодательства РФ, стандартов и внутренних документов Ассоциации (далее – «Нарушение»)**– несоблюдение требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, требований к членству в саморегулируемой организации, правил контроля в области саморегулирования, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства утвержденных и принятых Ассоциацией «Сахалинстрой», требований стандартов деятельности Ассоциации, правил саморегулирования, положений Устава и других внутренних документов 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: 25.04.2019</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.3</i>

**НОСТРОЙ** - Национальное объединение саморегулируемых организаций, основанных на членстве лиц, осуществляющих строительство.

**Обращение государственных или муниципальных органов, содержащее сведения о нарушении** - письменное обращение (уведомление, извещение, претензия) органов государственной власти или органов местного самоуправления в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, в том числе обращения должностных лиц органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля в соответствии с частью 14 статьи 9 и частью 20 статьи 10 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

**Правление** – постоянно действующий коллегиальный орган управления Ассоциацией.

**Саморегулируемая организация (СРО)** – саморегулируемая организация в области строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объектов капитального строительства - некоммерческая организация, созданная в форме ассоциации и основанная на членстве индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, осуществляющих строительство, реконструкцию, капитальный ремонт, снос объектов капитального строительства.

### **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 31000-2010 Менеджмент риска. Принципы и руководство.
- ГОСТ Р ИСО 26000-2012 Руководство по социальной ответственности.

<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: 25.04.2019</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.3</i>

- ГОСТ Р ИСО 10002-2007 Менеджмент организации. Удовлетворённость потребителя. Руководство по управлению претензиями в организации.
- ГОСТ Р 57055-2016 Проведение общественного контроля соблюдения прав потребителей.
- ГОСТ Р 56860-2016 Оценка качества работ, выполняемых членом СРО.
- ГОСТ Р 54732-2011 Менеджмент качества. Удовлетворённость потребителей. Мониторинг и изменения.
- ГОСТ Р 54295-2010 Оценка соответствия. Жалобы и апелляции.

#### **4. ПОЛИТИКА АССОЦИАЦИИ ПО УПРАВЛЕНИЮ ЖАЛОБАМИ (ЗАЯВЛЕНИЯМИ, ОБРАЩЕНИЯМИ, УВЕДОМЛЕНИЯМИ).**

4.1. Жалобы, заявления, обращения, уведомления (далее – «жалобы») на деятельность (бездеятельность) членов Ассоциации относятся к инструментам оценки соответствия работ членов Ассоциации, а также к способу функционирования системы оценки соответствия Ассоциации. Жалобы, которые останутся нерешёнными, способны принести ущерб репутации члена Ассоциации и системе оценки соответствия в Ассоциации.

4.2. Жалобы имеют отношение к уровню качества работ членов Ассоциации. Рассмотрение этих жалоб является частью нормального делового процесса Ассоциации.

4.3. Основной задачей всех органов Ассоциации и сотрудников администрации Ассоциации, уполномоченных принимать участие в работе с жалобами, является максимальное удовлетворение заявителя при рассмотрении жалобы.

4.4. Любая жалоба при поступлении в Ассоциацию должна быть зарегистрирована. Получение каждой жалобы должно быть немедленно подтверждено заявителю любым доступным способом связи (по почте, телефону, электронной почте), что должно быть отмечено в реестре жалоб.

4.5. Дисциплинарный комитет Ассоциации, получающий жалобу, после первичной оценки содержащихся в ней сведений, передаёт её в Контрольный комитет Ассоциации, который обязан в установленные сроки собрать необходимую информацию, достаточную для выработки решений по удовлетворению заявителя или для отклонения претензии 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.

4.6. 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.

<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: 25.04.2019</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.3</i>

4.7. Органы Ассоциации несут ответственность за все принятые ими решения на всех этапах процесса рассмотрения жалоб.

4.8. Ассоциация ведёт реестр жалоб и решений по ним, чтобы обеспечить прослеживаемый информационный ресурс для анализа и понимания тенденций жалоб и гарантировать последовательное принятие решений. Информация, полученная в процессе работы с жалобами на членов Ассоциации, должна использоваться для совершенствования деятельности членов Ассоциации, органов управления Ассоциации, администрации Ассоциации.

4.9. Ассоциация классифицирует и анализирует все жалобы 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.

4.10. Эффективные решения по жалобам являются важным средством защиты от ошибок Ассоциации, заказчиков, потребителей результатов деятельности членов Ассоциации, которые являются пользователями оценки соответствия членов Ассоциации и их работ. Должным образом организованное рассмотрение (обработка) жалоб влечёт за собой улучшение репутации Ассоциации и её членов, независимо от их категории и опыта работы.

4.11. Улучшение обратной связи с заявителями, в том числе работы с жалобами, связанными с неудовлетворённостью заявителей, открывает новые возможности повышения лояльности потребителей (заказчиков) и конкурентоспособности Ассоциации и её членов на строительном рынке.

4.12. Данное Положение является открытым внутренним документом Ассоциации и с ним могут знакомиться все заинтересованные стороны. Процессы по принятию решений по жалобам должны быть максимально открытыми, удобными в использовании для заявителей и эффективными.

4.13. Анализ и решения по жалобам не должны приводить к дискриминационным действиям.

4.14. При взаимодействии с заявителями необходимо избегать любого предубеждения, независимо от того, кто жалуется, физическое лицо или организация. Целью процесса рассмотрения и удовлетворения жалобы должна стать защита человека (заявителя), который жалуется, от давления на него. Акцент должен быть сделан на решение проблемы, а не на поиск виновных.

4.15. Процесс рассмотрения жалоб должен быть предназначен для максимальной (в разумных пределах) защиты заявителя насколько возможно. 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.

<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: 25.04.2019</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.3</i>

4.16. Если жалоба затрагивает различных участников цепи исполнения контракта, выполнения 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 им возможность улучшать свою деятельность.

4.17. 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.

4.18. Процедуры управления жалобами должны обеспечивать объективность при анализе ошибок лиц, против которых направлена жалоба. Это подразумевает:

- немедленное и полное информирование лиц по любой жалобе, направленной в отношении их деятельности;
- обеспечение указанным лицам возможности объяснения обстоятельств и предоставления им соответствующей поддержки;
- информирование о продвижении контрольных мероприятий по жалобе и полученных результатов.

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

4.20. Необходимо, чтобы лицам, в отношении которых Ассоциацией получена жалоба, было представлено подробное описание жалобы перед его интервьюированием по этому вопросу. При необходимости должно соблюдаться условие о конфиденциальности.

4.21. 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. Недопустимо использовать конфиденциальность в качестве оправдания плохой работы с жалобой.

4.22. Процедуры по работе с жалобами должны быть отделены от дисциплинарных процедур Ассоциации.

4.23. Процедуры, осуществляемые Ассоциацией по работе с жалобами, не влекут за собой безусловное применение к членам Ассоциации мер дисциплинарного воздействия в случае удовлетворения требования заявителя или убеждения его, что причины для выполнения каких-либо дополнительных работ членом Ассоциации по его жалобе нет.

4.24. Процедуры по работе с жалобами осуществляются с учётом процедур, установленных внутренними документами 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: 25.04.2019</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.3</i>

- «Положением о порядке рассмотрения дела 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).

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

5.1. Все жалобы (обращения, уведомления) поступают в Администрацию Ассоциации на имя Генерального директора и регистрируются в установленном порядке.

5.2. Организация работы с поступающими обращениями в Ассоциацию осуществляется в порядке, установленном разделом 8 настоящего Положения.

5.3. Среди обращений выделяются следующие виды:

- Жалобы (претензии) на действия (бездействие) членов Ассоциации;
- Обращения (уведомления), содержащие сведения о нарушении;
- Заявления, включая заявления о возмещении вреда, исковые заявления и др.;
- Иные обращения, включая обращения, содержащие сведения, не имеющие отношения к деятельности членов Ассоциации.

5.4. Администрация не вправе отказать в приеме обращений, указанных в п. 5.2. настоящего Положения.

5.5. 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:

- 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;

<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: 25.04.2019</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.3</i>

5.5.5. изложение существа жалобы (иного обращения), а также перечень вопросов, которые хочет решить заявитель;

5.6. 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 обращению, подписанному представителем заявителя, должна быть приложена действующая доверенность, выданная заявителем.

5.8. В случае отзыва заявителем обращения его 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 (обращения) дополнительная информация ему не направляется.

## **6. ПРАВА ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ИХ ЖАЛОБ ИЛИ 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 вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 9 настоящего Положения, а также уведомления о переадресации обращения, в порядке, установленном пунктом 7.2 настоящего Положения;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения (отзыв обращения)
- обжаловать ход и результаты рассмотрения жалобы или иного обращения в установленном законом порядке.

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

<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: 25.04.2019</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.3</i>

## **7. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИИ) 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. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых также входит в компетенцию или сферу деятельности Ассоциации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в государственный или муниципальный орган, государственному или муниципальному заказчику, Фонду капитального ремонта МКД Сахалинской области, в другую саморегулируемую организацию или иным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе (обращении) вопросов. В таком случае лицу, направившему жалобу, направляется уведомление о переадресации жалобы. Уведомление может содержать разъяснения о возможном порядке действий заявителя по обжалованию 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 адресатам по компетенции с направлением соответствующего уведомления заявителю в порядке, установленном п. 7.2 настоящего Положения.

7.4. Промежуточная информация о ходе рассмотрения жалоб, претензий и Копия решения с сопроводительным письмом, или в случае, если принятие решения не требуется, ответ на обращение 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.

## **8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ДЕЙСТВИЯ ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ**

8.1. Жалоба (обращение) на действия (бездействия) члена Ассоциации или иное обращение, содержащее сведения о нарушениях, допущенных членом Ассоциации или её сотрудниками, при поступлении в Ассоциацию, в этот же день передается в специализированный орган Ассоциации по рассмотрению дел о применении в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия – Дисциплинарный комитет 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: 25.04.2019</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.3</i>

8.2. После получения каждой жалобы Дисциплинарным Комитетом Ассоциации должна быть проведена ее первоначальная оценка с точки зрения таких критериев как важность, влияние на безопасность, сложность, возможные последствия и риски, а также должна быть проведена оценка необходимости и возможности проведения действий по рассмотрению претензии (жалобы).

8.3. Дисциплинарный комитет Ассоциации после первоначальной оценки жалобы (иного обращения) выносит 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 внутренних документов Ассоциации;

8.3.2. об объединении рассмотрения жалоб (иных обращений) 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 обращений;

8.3.3. об отказе в рассмотрении жалобы (иного обращения), если имеется принятое решение по результатам контрольных мероприятий, проведенных по этим же обстоятельствам и фактам. При этом заявителю направляется соответствующее уведомление и ранее принятое решение;

8.3.4. об отказе в приеме жалобы (иного обращения) к рассмотрению в случае отсутствия в жалобе фактов и/или сведений, входящих в компетенцию (сферу деятельности) Ассоциации.

8.3.5. об отказе в приёме жалобы (обращения) по основаниям, указанным в п. 9.4 настоящего Положения.

8.4. Внеплановая проверка в отношении члена Ассоциации, указанного в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, осуществляется в соответствии с внутренним документом Ассоциации «Правила контроля в области саморегулирования».

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

<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: 25.04.2019</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.3</i>

8.6. В ходе проведения внеплановой проверки Контрольный комитет вправе запрашивать необходимые для проведения проверки по жалобе документы, информацию, пояснения у члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, а также у заявителя и у заказчика работ, если обращение связано с исполнением государственного или муниципального контракта.

8.7. Контрольный комитет вправе в ходе проведения проверки запрашивать документы и информацию у третьих лиц, получать информацию, находящуюся в открытом доступе, из официальных информационных источников.

8.8. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе и содержащие сведения о допущенных членом Ассоциации нарушениях.

8.9. Все разумные усилия должны быть предприняты для расследования всех необходимых обстоятельств и данных, связанных с жалобой (претензией). Уровень расследования должен быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести возможных/наступивших последствий, имеющих причинно-следственную связь с обстоятельствами, указанными в претензии (жалобе).

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

8.11. В ходе проведения внеплановой проверки по фактам, указанным в жалобе, работа членов Контрольного Комитета должна быть, в первую очередь, направлена на удовлетворение заявителя путём возможного исправления членом Ассоциации выявленных недостатков (при их наличии) в срок, отведенный для контрольных мероприятий, по факту претензии (жалобы), либо, при отсутствии недостатков, убеждения заявителя о соответствии выполненных членом Ассоциации работ проектной документации и/или техническим регламентам.

8.12. 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 органов.

8.13. Жалобу, принятую к рассмотрению, следует прослеживать от момента ее получения до полного завершения процесса управления жалобой, когда заявитель будет удовлетворен, или по ней будет вынесено заключительное решение.

<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: 25.04.2019</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.3</i>

Предъявляющий жалобу 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.

8.14. При рассмотрении жалоб на действия членов Ассоциации Дисциплинарный и Контрольный комитеты 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.

8.15. Копия решения (выписка из Решения), принятого уполномоченным органом Ассоциации по результатам рассмотрения жалобы (обращения) 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 двух рабочих дней со дня принятия обоснованного решения об окончании работы Ассоциации над этой жалобой.

8.16. В случае, если по результатам контрольных мероприятий сведения о нарушениях, указанных в жалобе (обращении) не подтверждаются и доказательства об этом согласованы с заявителем, Дисциплинарный комитет направляет заявителю ответ на жалобу (обращение), содержащий обоснованную информацию об отсутствии указанных в жалобе (обращении) нарушений действующих норм законодательства и внутренних документов Ассоциации.

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

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 должны быть выполнены и 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, а предъявляющий жалобу должен быть проинформирован относительно альтернативных форм и вариантов решений и/или действий по урегулированию вопросов, поставленных в жалобе, а также об открытом статусе жалобы.

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.

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействии) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 25.04.2019</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.3</i>

## **9. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ОТДЕЛЬНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ.**

9.1. В случае, если в письменном обращении в Ассоциацию не указаны фамилия гражданина, индивидуального предпринимателя или лица, выступающего от имени юридического лица, направившего обращение, или не указан почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу (обращение) не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией в порядке, установленном п. 7.2. настоящего Положения.

9.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

9.3. Ассоциация, при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу конкретного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, индивидуальному предпринимателю, юридическому лицу, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению 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 обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его контактные данные поддаются прочтению.

9.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению 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 обращения сообщается заявителю, направившему обращение.

9.6. В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Дисциплинарный комитет вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Ассоциацию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

<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: 25.04.2019</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.3</i>

9.7. В случае поступления в Ассоциацию письменного обращения, содержащего 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, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта (страницы сайта) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение не возвращается.

9.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих информацию, содержащую личные персональные данные, государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

9.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Ассоциацию.

## **10. ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ.**

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

10.2. При личном приеме заявитель (гражданин) предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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.



<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: 25.04.2019</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.3</i>

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.

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

- размещает документ 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;

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: 25.04.2019
	Код: П-12-17 ред.3

- 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 учётom 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>