УТВЕРЖДЕНО
Решением Общего собрания
членов Ассоциации «Сахалинстрой»,
Протокол № 1 от «27» апреля 2023 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

Редакция 6

г. Южно-Сахалинск

2023 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ:

1. НАЗНАЧЕНИЕ, ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	**3**
2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	**3**
3. НОРМАТИВНЫЕ И ВНУТРЕННИЕ ДОКУМЕНТЫ	**3**
4. ПОЛИТИКА АССОЦИАЦИИ ПО УПРАВЛЕНИЮ ЖАЛОБАМИ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ.	**4**
5. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ	**7**
6. ПРАВА ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ИХ ЖАЛОБ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ	**10**
7. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ	**10**
8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ	**11**
9. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ	**15**
10. ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ	**16**
11. УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОМ	**17**
12. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	**18**

1. НАЗНАЧЕНИЕ, ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

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

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

2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

2.1. 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 И ВНУТРЕННИЕ ДОКУМЕНТЫ

Настоящее Положение разработано в соответствии со следующими законодательными и нормативными 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 № 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)
- 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)
- Декларация ценностей клиентоцентричности Ассоциации «Сахалинстрой»;
- Стандарт Ассоциации «Требования по внедрению клиентоцентричного подхода в деятельности Ассоциации при взаимодействии с членами Ассоциации и потребителями работ (услуг, товаров) членов Ассоциации»
- 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, а также действие отсылочных внутренних документов (положений или Стандартов Ассоциации), размещённых на официальном сайте Ассоциации по адресу **ssros.ru**. 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.

4.1.1. К понятию «**Жалоба**» относится обращение от населения, третьих лиц на действия (бездействие) членов Ассоциации, за исключением обращений по исполнению условий договоров строительного подряда, договоров подряда на осуществление сноса, заключенным конкурентным способом их заключения, или в иных случаях по результатам торгов (конкурсов, аукционов), если в соответствии с законодательством РФ проведение торгов (конкурсов, аукционов) для заключения

соответствующих договоров является обязательным, одной из сторон которых является член Ассоциации.

4.1.2. К понятию «**Иное обращение**» относится обращение, уведомление, заявление Заказчика/Застройщика/Регионального оператора, органа государственной/муниципальной власти, органа государственного/муниципального контроля/надзора, члена Ассоциации, непосредственно связанное с исполнением членом Ассоциации **обязательств по** договор**у** строительного подряда, договор**у** подряда на осуществление сноса, указанных в п. 4.1.1 настоящего Положения.

4.2. Содержание жалобы (обращений) должно иметь отношение к состоянию исполнения обязательств по договорам подряда, заключенным конкурентным способом заключения договоров, и/или качеству выполнения строительно-монтажных работ членами Ассоциации (соответствию выполненных работ требованиям проектной документации и технических регламентов). 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 (обращениями), является максимальное удовлетворение обоснованных потребностей (запросов) заявителя при рассмотрении его жалобы или обращения.

4.4. Эффективные решения всех вопросов по жалобам (обращениям) являются важным средством защиты от рисков членов Ассоциации, заказчиков, потребителей результатов деятельности членов Ассоциации. Обращения заявителей являются **своеобразными** инструментами оценки соответствия членов Ассоциации и их работ требованиям градостроительного законодательства, техническим регламентам, условиям членства при осуществлении контрольно-надзорных функций Организованное надлежащим образом доброжелательное и всестороннее рассмотрение жалоб (обращений) влияет на положительную репутацию Ассоциации и ее членов.

4.5. Анализ и решения по жалобам никогда не должны приводить к дискриминационным действиям и решениям. Они должны способствовать конкретизации требований и способов действий исполнителей в положениях внутренних документов Ассоциации и способствовать скорейшему и более полному удовлетворению законных ожиданий заявителя со стороны члена Ассоциации, работников Администрации Ассоциации или иных заинтересованных лиц, привлекаемых при рассмотрении конкретного вопроса и осуществляющих–непосредственные функции в соответствии со своей компетенцией.

4.6. Качество обратной связи с заявителями, в том числе организация работы с жалобами, связанными с неудовлетворённостью потребителей (населения/третьих лиц), открывает новые возможности повышения качества и безопасности, доступности возводимых объектов капитального строительства, развитие конкурентоспособности между членами на строительном рынке.

4.7. При взаимодействии с заявителями жалоб предубеждение к заявителю недопустимо, независимо от того, кто жалуется, физическое или юридическое лицо. Целью процесса рассмотрения и удовлетворения жалобы является защита законных интересов и прав заявителя. Акцент должен быть сделан на решение проблемы, на удовлетворение законных ожиданий заявителя.

4.8. Процесс рассмотрения жалоб должен быть направлен на максимальную (в разумных пределах, насколько возможно) защиту прав и законных интересов заявителя, как

клиента Ассоциации. Важно соблюдать конфиденциальность, насколько это возможно, для устранения ситуаций, если заявитель избегает оформления, в любом регистрируемом виде, жалобы из опасения, что раскрытие подробностей жалобы может привести к неудобству или дискриминации по отношению к нему.

4.9. При рассмотрении жалобы (обращения) не допускается разглашение сведений, содержащихся в такой жалобе (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, или рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

4.10. Если жалоба затрагивает/**может затрагивать** интересы различных участников исполнения строительно-монтажных работ, тогда работниками Администрации Ассоциации 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, кроме информации конфиденциального или личного характера участников рассмотрения жалобы, чтобы обеспечить возможность удовлетворения заявленных требований.

4.11. Для установления постоянного контакта между лицами, вовлеченными в процесс управления жалобой, работником Администрации Ассоциации, в ведении которого находится рассмотрение данной жалобы, может быть организована в социальных сетях рабочая группа всех участников (интересантов), привлекаемых для разрешения данной жалобы (обращения), в целях оперативной организации установления всех фактов, относящихся к делу, и проверки объяснений, представленных сторонами. Заявитель жалобы включается в такую рабочую группу по согласованию.

4.12. Все необходимые действия должны быть предприняты для объективного и доброжелательного рассмотрения и исследования всех имеющих отношение к обращению обстоятельств и данных, связанных с жалобой (иным обращением), в том числе для исключения в будущем подобного рода обращений. Исследование совокупности обстоятельств и данных, связанных с жалобой (иным обращением), должно быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести возможных/наступивших последствий, имеющих причинно-следственную связь с обстоятельствами, указанными в жалобе (ином обращении).

4.13. Процедуры управления рассмотрением жалоб должны быть доброжелательными, обеспечивающими объективность при анализе допущенных нарушений членами Ассоциации, в отношении которых направлена жалоба. Это подразумевает:

- немедленное и полное информирование членов Ассоциации по любой жалобе (обращению), направленной в отношении их возможной деятельности в области строительства, реконструкции, капитального ремонта и сноса объектов капитального строительства;
- обеспечение указанным членам Ассоциации возможности представления объяснения обстоятельств и обязательного предоставления им соответствующей (необходимой) поддержки и содействия для установления фактических обстоятельств по делу;

- вся информация и все переговоры участников разрешения причин, вызвавших данную жалобу (обращения), должны быть доступны в открытом доступе в социальных сетях по ходу рассмотрения жалобы (обращения), если заявитель письменно разрешил давать конкретную информацию в открытый доступ;
- периодическое информирование заявителей о продвижении контрольных мероприятий по жалобе и полученных результатах, при необходимости.

4.14. Член Ассоциации должен быть уверен, что в процессе рассмотрения жалобы ему будут обеспечены объективность (непредвзятость), доброжелательность и необходимая поддержка, в том числе и при допущении нарушений требований проектной документации, технических регламентов при выполнении работ в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объекта капитального строительства, для принятия всех необходимых мер по устранению последствий и дальнейших рисков предпринимательской деятельности, а также оказание необходимых услуг по защите прав членов Ассоциации в рамках работы Комитета по защите членов Ассоциации и взаимодействию с органами власти, в случае передачи информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы, на рассмотрение в указанный Комитет.

4.15. В дополнение к обеспечению конфиденциальности заявителя жалобы, процесс управления рассмотрением жалоб должен обеспечивать конфиденциальность также в случае возникновения жалоб (обращений) в отношении работников Администрации Ассоциации. Детали таких жалоб должны быть известны только непосредственно заинтересованным лицам, проводимым контрольные мероприятия. Недопустимо использовать конфиденциальность, **как условие рассмотрения вопросов** в качестве оправдания неудовлетворительной работы по рассмотрению жалобы (обращения).

4.16. Процедуры, осуществляемые Ассоциацией по работе с жалобами, должны быть отделены от процедур по рассмотрению вопросов применения мер дисциплинарного воздействия, в том числе решения органов управления, специализированных органов Ассоциации, не влекут за собой последующее безусловное применение к членам Ассоциации мер дисциплинарного воздействия.

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 (обращением), поступившим в Ассоциацию, является восстановление законных прав и интересов заявителя путём принятия необходимых действий членом Ассоциации, допустившим нарушение обязательных требований, в том числе возможного исправления членом Ассоциации выявленных недостатков (при их наличии) в срок, отведенный для мониторинга устранения или контрольных мероприятий, по фактам, изложенным в жалобе (обращении), либо при отсутствии недостатков, доведения до заявителя информации о соответствии выполненных членом Ассоциации работ проектной документации и/или техническим регламентам, условиям заключенного договора.

5.2. Любая жалоба (обращение), в которых отсутствуют идентификационные сведения заявителя, не позволяющие осуществлять с ним обратную связь (ФИО, электронная почта, телефон, почтовый адрес), при поступлении в Ассоциацию, должны быть **зарегистрированы** в установленном Ассоциацией порядке **в день их поступления** в соответствии с Инструкцией по делопроизводству и документообороту Ассоциации «Сахалинстрой» (И-01).

Получение каждой жалобы (обращения) должно быть не позднее **2-х рабочих дней** подтверждено заявителю любым доступным способом связи - посредством почтового отправления по почтовому адресу, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанных в жалобе (обращении).

Жалоба на действия (бездействие) членов Ассоциации и**/или на возможные** нарушени**я** ее членами требований стандартов и правил предпринимательской или профессиональной деятельности, условий членства в саморегулируемой организации, требующая рассмотрения и принятия решения специализированного органа Ассоциации передается генеральным директором Ассоциации в Дисциплинарный комитет Ассоциации в виде Направления, оформленного в установленном порядке, в день регистрации такой жалобы.

В случае, если обращение носит информационный характер и не требует осуществления конкретных действий, или такое обращение имеет отметку «К сведению»/ «Для учета»/ «Для ознакомления/Копия**», в** таком случае подготовка ответа заявителю не требуется, данное обращение передается генеральным директором Ассоциации ответственному работнику**/работникам** Ассоциации для дальнейшего учёта в работе в соответствии с его поручением.

Информация о поступлении в Ассоциацию жалобы (обращения) вносится в Журнал жалоб (обращений) на действия (бездействие) членов Ассоциации в электронном виде.

5.3. Ассоциация **вправе отказать в приеме жалобы (обращения) к рассмотрению** после проведения их первичной оценки в следующих случаях:

- отсутствия в жалобе (обращении) фактов и(или) сведений в отношении члена Ассоциации, а также сведений, входящих в компетенцию (сферу деятельности) Ассоциации;
- случае, если текст письменной жалобы (обращения) не поддается прочтению и (или) не позволяет определить суть и смысловую нагрузку.

5.4. Жалобы и иные обращения, направляемые в адрес Ассоциации, с целью обеспечения однозначности изложения ее сути заявителем, должны быть оформлены в письменной форме по адресу место нахождения Ассоциации или в форме электронного документа, направленного на электронную почту Ассоциации, и содержать:

5.4.1. 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 (на фирменном бланке ИП при наличии);

- для юридических лиц: полное или сокращенное наименование ИНН и (или) ОГРН, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) лица, подписавшего обращение (на фирменном бланке организации при наличии);

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

5.4.3. подпись заявителя (либо ЭЦП заявителя);

5.4.4. 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;

5.4.5. изложение существа жалобы или иного обращения, а также **конкретный и исчерпывающий** перечень вопросов, которые, по мнению заявителя, подлежат разрешению Ассоциацией.

5.5. Полномочия представителя заявителя удостоверяются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. К жалобе (обращению), подписанному представителем заявителя, должна быть приложена действующая доверенность с перечнем соответствующих полномочий, выданная заявителем:

- выданная юридическим лицом – оформленная на бланке организации, подписанная руководителем и заверенная печатью организации, выдавшей такую доверенность;
- выданная физическим лицом – оформленная (и удостоверенная) нотариально.

5.6. В случае отзыва заявителем (самостоятельно или через представителя) 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 требований 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.

5.7. В ходе рассмотрения жалобы (обращения) ответственными работниками Ассоциации запрашиваются документы и информация **об обстоятельствах, указанных в содержании жалобы, у всех** возможных третьих лиц, в том числе органах государственной власти, региональной исполнительной власти и местного самоуправления, производится мониторинг информации, находящейся в открытом доступе официальных информационных источников, результаты которых используются при рассмотрении таких обращений и жалоб по существу.

5.8. Председатель Дисциплинарного комитета, председатель Контрольного комитета Ассоциации периодически, но не реже одного раза в полугодие или по предложению председателя Правления в другие сроки, докладывают на заседании Правления общие сведения о ходе рассмотрения по находившимся у них на рассмотрении жалобах и обращениях и принимаемых решениях, а также реализации и исполнения уже принятых решений Ассоциации, направленных ответов заявителям. Отдельно формируется вывод об удовлетворении запросов потребителей, заказчиков и случаях **получения** положительных результатов и достижения целей и задач Ассоциации.

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 **возможном** нарушении, имеет право:

- на качественные и безопасные результаты работы членов Ассоциации, устранение выявленных недостатков и компенсацию причиненного вреда здоровью или имуществу гражданина, а также на использование **жилых и** социальных объектов и объектов общего пользования, являющихся результатами деятельности членов Ассоциации по назначению, для удовлетворения их потребностей;
- участвовать при рассмотрении жалобы на действия (бездействие) члена Ассоциации в заседании соответствующего органа Ассоциации в случае, если рассмотрение будет проведено таким органом;
- в целях простого и удобного электронного и информационного взаимодействия быть включенным в создаваемую в социальных сетях рабочую группу ответственным работником Администрации Ассоциации по рассмотрению поступившей жалобы (обращения) в социальной сети «Интернет»;
- предоставлять дополнительные сведения, информацию и документы (по собственному желанию или по запросу Ассоциации);
- участвовать в проводимых совместных совещаниях/переговорах со всеми участниками проекта строительства (реконструкции, капитального ремонта, сноса) объекта капитального строительства, в том числе на территории самого объекта при проведении таких мероприятий;
- вносить предложения/замечания по урегулированию спорных вопросов;
- получить в установленный п. 5.2 настоящего Положения 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. В случае если Заявитель не определил способ направления ему ответа, то такой способ определяется на усмотрение Ассоциации по имеющимся почтовым реквизитам и (или) адресу электронной почты заявителя;
- 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 пунктами 7.2, 7.3 настоящего Положения;
- направить жалобу в Ассоциацию на неполучение ответа 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;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы или обращения (отзыв жалобы/обращения);
- обжаловать ход и результаты рассмотрения жалобы в установленном законом и внутренними документами Ассоциации порядке.

7. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

7.1. Жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации или иные обращения, в том числе содержащие сведения о **возможном** нарушении членом Ассоциации

обязательных требований, поступивших в Ассоциацию, подлежат рассмотрению Ассоциацией **в течение 30 (тридцати) календарных дней** со дня их регистрации в Ассоциации, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок, с учётом положений раздела 5 настоящего Положения.

В исключительных случаях при невозможности окончания контрольных мероприятий, Ассоциация вправе **продлить срок рассмотрения** обращения не более чем на 30 (тридцать) календарных дней, уведомив о продлении срока заявителя, направившего жалобу (обращение).

7.2. Копии письменной жалобы (обращения) в Ассоциацию**,** содержащая вопросы, решение которых также входит в компетенцию или сферу деятельности иных организаций, направляется Ассоциацией **в эти организации**, в том числе в адрес областных или муниципальных органов власти, регионального оператора (заказчика) в сфере капитального ремонта многоквартирных домов в соответствии с компетенцией, установленной жилищным законодательством и другим законодательством Российской Федерации в течение 7 (семи) дней со дня регистрации с одновременным направлением соответствующего уведомления заявителю посредством почтового отправления по почтовому адресу, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанных в жалобе (обращении).

Уведомление о дополнительном направлении такой жалобы (обращения) может содержать разъяснение о возможном порядке действий заявителя в соответствии с их компетенцией. Рассмотрение таких жалоб (обращений) осуществляется в соответствии с настоящим Положением в зависимости от содержания жалобы (обращения).

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

I. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫМ ОРГАНОМ АССОЦИАЦИИ

8.1. После получения жалобы, предусмотренной п. 4.1.1. настоящего Положения 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, **объема и** возможности проведения действий по рассмотрению жалобы.

8.2. Дисциплинарный комитет Ассоциации (председателем Дисциплинарного комитета Ассоциации) после первичной оценки жалобы **в течение 3 (трех) дней** с даты проведения такой оценки принимает соответствующие **решения**:

8.2.1. о передаче жалобы в Контрольный комитет Ассоциации с целью осуществления контрольных мероприятий с указанием предмета контроля в случае наличия в жалобе сведений о **возможно** допущенных в действиях члена Ассоциации нарушениях обязательных требований законодательства и/или внутренних документов Ассоциации.

8.3. 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;

8.3.1. 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 **возможного** нарушения в отношении одного или нескольких членов Ассоциации, до принятия решения по результатам рассмотрения ранее поступивших жалоб или обращений;

8.3.2. об отказе в рассмотрении жалобы, если имеется принятое решение по результатам контрольных мероприятий, проведенных ранее по аналогичным обстоятельствам, фактам и основаниям. При этом заявителю направляется соответствующее уведомление и ранее принятое решение специализированных органов или органов управления Ассоциации.

8.4. Информация, содержащаяся в жалобе на действия члена Ассоциации, передается в Комитет по защите членов Ассоциации и взаимодействию с органами власти в порядке, установленном п. 8.2 «Положения о Комитете по защите членов Ассоциации и взаимодействию с органами власти (П-10), при необходимости срочного принятия необходимых мер по защите законных интересов и прав этого члена Ассоциации и минимизации рисков ведения им предпринимательской деятельности в сфере строительства.

8.5. Контрольные мероприятия в отношении члена Ассоциации, указанного в жалобе, содержащей сведения о **возможном** нарушении членом Ассоциации обязательных требований, **осуществляются** в соответствии с внутренними документами Ассоциации в порядке установленном «Правила контроля в области саморегулирования» (ПР-01).

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

8.7. По результатам исследования всех обстоятельств и фактов по жалобе, члену Ассоциации и заявителю могут быть предложены 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.

8.8. 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.

8.9. По жалобе, принятой к рассмотрению Дисциплинарным комитетом Ассоциации, следует прослеживать 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 истечении установленного Ассоциацией срока исполнения (устранения нарушений), должен быть письменно проинформирован о текущем состоянии процесса управления жалобой.

8.10. 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.

8.11. В случае, если по результатам контрольных мероприятий **сведения** о **возможных** нарушениях, указанных в жалобе**, не подтверждаются** и дополнительное решение специализированного органа не требуется**, с**пециализированный орган Ассоциации письменно уведомляет об этом генерального директора Ассоциации путем направления соответствующего **Уведомления.** Ассоциация, в свою очередь, не позднее **2-х рабочих дней** 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 и в действиях члена Ассоциации.

8.12. Решение Дисциплинарного комитета Ассоциации (выписка из решения), принятое по результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) члена Ассоциации, направляется с сопроводительным письмом Ассоциации в установленном в Ассоциации порядке в адрес члена Ассоциации и заявителя **в течение 2 (двух) рабочих дней** со дня принятия.

8.13. **Завершение действий по управлению и реализации принятых решений Дисциплинарного комитета по рассмотрению жалобы, и установленных п. 8.12 настоящего Положения действий специализированного органа Ассоциации, наступает:**

8.13.1. При наличии согласия заявителя, направившего жалобу, с принятым решением и/или действием Ассоциации, зафиксированного в письменном виде (телефонограмма, письмо заявителя, акт, протокол или др.).

8.13.2. При отсутствии письменных претензий (жалоб) к Ассоциации от заявителя, направившего жалобу на действия членов Ассоциации, по принятым решениям и/или действиям Ассоциации по результатам управления жалобой, в течение 10 (рабочих) дней с момента получения ответа Ассоциации.

Если заявитель не согласился в письменной форме с предложенным решением или действием, то жалоба должна оставаться открытой. Такой статус жалобы должен быть зарегистрирован в Журнале жалоб (обращений) на действия (бездействие) членов Ассоциации, а заявитель жалобы должен быть письменно проинформирован относительно **возможных** альтернативных форм и вариантов дальнейших решений и/или действий по урегулированию вопросов, поставленных в жалобе, а также об открытом статусе жалобы.

8.15. Ассоциация организует мероприятия, направленные на рассмотрение поступившей жалобы на действия специализированных органов в Правлении Ассоциации в **порядке,** установленном Положением о Правлении Ассоциации или обеспечивает представительство в случае рассмотрения данного вопроса в судебном порядке.

8.16. Секретарь Дисциплинарного комитета 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

8.17. Обращение, отнесенное к **иным** обращениям, предусмотренным п. 4.1.2. настоящего Положения, рассматривается единоличным исполнительным органом управления Ассоциации – генеральным директором Ассоциации и не требует принятия решения Дисциплинарным комитетом.

8.18. После регистрации обращение передается секретарю Контрольного комитета Ассоциации для осуществления **мониторинга** указанных в обращении нарушениях члена Ассоциации, посредством сбора от заявителя и члена Ассоциации, осмотра объекта капитального строительства или строительной площадки, устной и письменной информации о фактах допущенных нарушений, подтверждающих документов, сведений для рассмотрения вопроса о наличии зафиксированных нарушений обязательных требований, допущенные членом Ассоциации при исполнении государственного/муниципального контракта, указанных в п. 4.1.1. настоящего Положения Ассоциация, в том числе нарушения членом Ассоциации требований проектной документации, технических регламентов при выполнении строительно-монтажных работ в соответствии с «Правилами контроля в области саморегулирования» (ПР-01).

В случае устранения нарушений в ходе проведения мониторинга или отсутствии оснований для проведения проверки ответственный секретарь Контрольного комитета направляет всю полученную информацию Генеральному директору для подготовки ответа заявителю.

8.19. В период срока рассмотрения обращения, после проведения проверки члена Ассоциации, должно быть проведено заседание Контрольного комитета в соответствии с Положением о Контрольном комитете Ассоциации «Сахалинстрой» (ПО-04) для передачи информации о выявленных нарушениях, возможной необходимости оказания мер по защите законных прав члена Ассоциации и минимизации рисков ведения предпринимательской деятельности в сфере строительства для направления в органы управления, специализированные органы Ассоциации информации, материалов проверки, обращения заявителя для рассмотрения.

8.20. В случае, если обращение содержит сведения, касающиеся исполнения/ненадлежащего исполнения/неисполнения членом Ассоциации контрактов, указанных в п. 4.1.1. настоящего Положения Ассоциация, Генеральный директор инициирует проведение отдельных совещаний/переговоров с представителями заказчика, вышестоящих организаций, и (или) органов власти, заинтересованных лиц, представителей изыскательских, проектных и строительных организаций по вопросам, указанным в обращении или иных лиц с учетом полученной информации Контрольного комитета Ассоциации. В рамках взаимодействия всех участников при осуществлении проектного управления в

строительстве вырабатываются рекомендации и пути решения для надлежащего исполнения условий контракта или внесения изменений (расторжений), в целях обеспечения государственных или муниципальных нужд.

8.21. По результатам мероприятий, предусмотренных п. 8.18., 8.20 настоящего Положения, при отсутствии выявленных нарушений в действиях члена или их устранении при проведении мониторинга, Ассоциация готовит письменный ответ заявителю обращения и информирует члена Ассоциации 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, если иной срок не установленном положениями законодательством РФ, другими внутренними документами Ассоциации.

8.22. В случае, если по итогам проведения мероприятий, указанных в п. 8.18 настоящего Положения, зафиксированы какие-либо нарушения обязательных требований, допущенные членом Ассоциации при исполнении государственного/муниципального контракта, а также нарушения требований технических регламентов, проектной документации при выполнении строительно-монтажных работ, и они не устранены в ходе проведения мониторинга и принято решение о проведении проверки члена Ассоциации. Контрольный комитет такую информацию направляет в Дисциплинарный комитет Ассоциации для формирования дела о нарушении о нарушении обязательных требований и последующего рассмотрения, в порядке установленном Положением о порядке рассмотрения дел о нарушении членами Ассоциации требований стандартов и правил предпринимательской деятельности, условий членства в Ассоциации П-17.

8.23. В данном случае заявитель обращения должен быть уведомлен ответственным секретарём Контрольного комитета **в течение 2 (двух) рабочих дней** со дня направления информации, установленной п. 8.22 настоящего Положения о рассмотрении данного вопроса Дисциплинарным комитетом о возможности его участия при проведении заседания специализированного органа по данному вопросу.

8.24. В дальнейшем контроль подготовки ответов заявителю осуществляется секретарём Дисциплинарного комитета до момента наступления фактов по з**авершению действий по управлению и реализации принятых решений Дисциплинарного комитета**, предусмотренных п. 8.13. настоящего Положения.

9. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ

9.1. Если в указанной жалобе, обращении содержатся сведения о **возможно** подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его **возможно** 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. В случае, если жалоба (обращение), содержат просьбу о разъяснении того или иного судебного акта, или по указанному вопросу уже имеется информация о рассмотрении вопроса в судебном порядке, или жалоба (обращение) содержат явные признаки наличия **возможного судебного спора** по существу тематики обращения, указанная

жалоба (обращение) **в течение 7 (семи) дней** со дня 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 своих прав на защиту деловой репутации Ассоциации и ее членов.

9.4. 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 такой жалобы, обращения сообщается электронный адрес официального сайта (страницы сайта) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в такой жалобе, обращении с включением содержания всей данной информации в направляемый ответ.

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

9.6. При получении информации от органов государственного и муниципального контроля в отношении проверок и выявленных нарушений членов Ассоциации, такие обращения рассматриваются в порядке, предусмотренном подразделом II, раздела 8 настоящего Положения и требуют направления ответа в адрес такого органа.

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 приемную Ассоциации (по юридическому адресу местонахождения Ассоциации) и (или) по телефону +7(4242) 311-045 и (или) обратившись по электронной почте 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.
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 государственный 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 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	Изменена смысловая нагрузка документа. Документ в новой редакции рассматривает дисциплинарное производство только как отдельную часть процедуры при работе с жалобами, выявленными нарушениями и др. Положение в новой редакции затрагивает при работе с жалобами все структуры Ассоциации: администрацию, специализированные органы и органы управления в рамках установленных полномочий. Положение в новой редакции разработано с учётом ГОСТов, перечисленных в разделе 3. Положение основывается на организации работы Ассоциации по жалобам не с точки зрения применения мер дисциплинарного воздействия, а в направлении урегулирования Ассоциацией вопросов по жалобам с заявителем жалобы, в т.ч. удовлетворением жалобы, что изначально раскрыто в новом разделе 4 Положения «Политика Ассоциации по управлению жалобами». В контексте нового смыслового направления документа значительно расширен раздел 8 «Порядок рассмотрения жалоб». Добавлены разделы 9 «Особенности работы с отдельными обращениями» и 10 «Личный приём заявителей». Раздел 11 «Управление документом» изменён в целях единообразия с другими внутренними документами Ассоциации.
4	29.04.2021	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. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ 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 РФ; внесены уточнения в целях правильного понимания при чтении документа неопределенным кругом лиц; часть пунктов объединена.
5	28.04.2022	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. 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. Изменены наименования разделов. 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: - 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); - 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); - 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); - 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). Также, Раздел 3 дополнен содержанием о руководстве стандартами (ГОСТ, СНиП и пр.), поименованными в настоящем Положении, в случае если Стандарт заменен (изменен). 3. Раздел 4. «ПОЛИТИКА АССОЦИАЦИИ ПО УПРАВЛЕНИЮ ЖАЛОБАМИ (ЗАЯВЛЕНИЯМИ, ОБРАЩЕНИЯМИ, УВЕДОМЛЕНИЯМИ)» Положения претерпел значительные следующие изменения: - в части наименования и содержания, разделяя управление жалобами и управление иными обращениями; - раздел дополнен (путем переноса с другого раздела) видами жалоб и иных обращений; - по тексту раздела упоминаются отдельно слова «жалоба» и отдельно «иное обращение»; - 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. 4. Раздел 5 «ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ» Положения претерпел следующие изменения: - исключена градация по видам жалоб; - 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); - 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; - изменена нумерация пунктов, в том числе отсылочных.

		5. Раздел 6 «ПРАВА ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ЖАЛОБ ИЛИ ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ» Положения претерпел следующие изменения: - изменено название Раздела на «ПРАВА ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ЖАЛОБ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ»; - по тексту раздела упоминаются отдельно слова «жалоба» и отдельно «иное обращение», - внесены уточнения, что заявитель жалобы может участвовать на заседании только при рассмотрении этой жалобы, - раздел дополнен правами заявителя/представителя заявителя иного обращения в рамках взаимодействия всех участников при проектном управлении в строительстве. 6. Внесены изменения в Раздел 8 «ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ДЕЙСТВИЯ ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ» Положения, а именно: - изменено название Раздела 8 на «ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ» - 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»; - по тексту раздела упоминаются отдельно слова «жалоба» и отдельно «иное обращение»; - раздел дополнен пунктами (из других разделов) в соответствии с их смысловой нагрузкой; - из раздела перенесены пункты в другие разделы с целью сохранения смысловой нагрузки содержаний этих разделов; - внесены уточнения какой орган Ассоциации принимает к рассмотрению жалобу; - уточнен порядок действий по завершению работы с жалобой; - 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; - 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». - увеличена нумерация пунктов. 7. Раздел 9 «ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ (ОБРАЩЕНИЯМИ)» Положения имеет следующие изменения: - изменено наименование Раздела на «ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ»; - по тексту раздела изменений не производилось, за исключением разделения понятий «жалоба» и «иное обращение»;

		- внесены уточнения в формулировки, не меняющие смысловую нагрузку текста.
6	27.04.2023	Внесена возможность организации Ассоциацией в соцсетях рабочей группы участников, привлекаемых для разрешения жалобы (обращения), а также право заявителя быть ее участником. Мероприятия по работе с жалобами (обращениями) дополнены мониторингом устранения нарушений, указанных в жалобе (обращении). Установлен срок подтверждения заявителю регистрации Ассоциацией поступившей жалобы (обращения). Реестр жалоб и реестр обращений переименован Журнал жалоб (обращений) на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой». Внесены уточнения, когда жалоба (обращение) приобретают статус рассмотренных. Уточнена дата, с которой начинается отсчет 30-дневного срока подготовки ответа заявителю – дата **регистрации** жалобы (обращения) Ассоциацией. В исключительных случаях внесена возможность продления срока рассмотрения жалоб (обращений) не более чем на 30 дней. Уточнено требование к жалобе (обращению) – подача их только в письменной форме. Дополнен перечень случаев, при которых обращение заявителя рассматривается в рамках проектного управления строительством – в случае обращения о нарушении требований проектной документации, технических регламентов при выполнении СМР. Случаи, при которых при неустранении выявленных нарушений в отношении члена Ассоциации назначается проверка, дополнены случаем наличия нарушений требований проектной документации, технических регламентов при выполнении СМР. Уточнена периодичность представления Правлению информации о ходе рассмотрения поступивших в Дисциплинарный комитет жалоб (обращений) – один раз в полгода. Внесено уточнение в основания для принятия Ассоциацией решения о завершении работы над жалобой – отсутствие письменных претензий заявителя после ознакомления с действиями/или решениями Ассоциации по управлению жалобой. Внесены стилистические правки, уточнения и орфографические исправления.