



УТВЕРЖДЕНО
Решением Общего собрания
членов Ассоциации «Сахалинстрой»,
Протокол № 1 от «29» апреля 2022 г.

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

ПОЛОЖЕНИЕ

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

П-12-17

Редакция 4-5

г. Южно-Сахалинск

2024~~1~~2 г.

| | |
|--|-----------------------------|
| 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: 29.04.2022 |
| | Код: П-12-17 ред.5 (Проект) |

ОГЛАВЛЕНИЕ:

| | |
|--|-----------|
| 1. НАЗНАЧЕНИЕ, ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ | 3 |
| 2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ | 3 |
| 3. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ | 3 |
| 4. ПОЛИТИКА АССОЦИАЦИИ ПО УПРАВЛЕНИЮ ЖАЛОБАМИ (ЗАЯВЛЕНИЯМИ, И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ, УВЕДОМЛЕНИЯМИ). | 4 |
| 5. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ | 7 |
| 6. ПРАВА ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ИХ ЖАЛОБ ИЛИ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ | 9 |
| 7. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ | 9 |
| 8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ | 10 |
| 9. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ИНЫМИ (ОБРАЩЕНИЯМИ) | 13 |
| 10. ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ | 15 |
| 11. ERROR! REFERENCE SOURCE NOT FOUND. | 16 |
| 12. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | 17 |

| | |
|--|-----------------------------|
| Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей» | |
| Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействия) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию | Дата ввода: 05.04.2017 |
| | Дата редакции: 29.04.2022 |
| | Код: П-12-17 ред.5 (Проект) |

1. НАЗНАЧЕНИЕ, ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

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

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

2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

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

3. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

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

- Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 г. №190-ФЗ
- Федеральный закон «О некоммерческих организациях» от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ
- Федеральный закон «О саморегулируемых организациях» от 01.12.2007 г. №315-ФЗ
- Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 N 59-ФЗ
- Устав Ассоциации
- «Правила саморегулирования. Общие положения» (ПР-06)
- Положение об антикоррупционной политике Ассоциации «Сахалинстрой» (П-14)
- Профессионально-этический кодекс (ПР-04)
- Положение «О мерах дисциплинарного воздействия, порядке и основаниях их применения» (П-03)
- Положение о порядке рассмотрения дел о нарушении членами Ассоциации требований стандартов и правил предпринимательской деятельности, условий членства в Ассоциации (П-17)
- ГОСТ Р ИСО 31000-2019. Национальный стандарт Российской Федерации. «Менеджмент риска. Принципы и руководство»
- **ГОСТ Р ИСО 26000-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. «Руководство по социальной ответственности»**
- ~~ГОСТ Р ИСО 10002-2007 Национальный стандарт Российской Федерации. «Менеджмент организации. Удовлетворённость потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях».~~ **ГОСТ Р ИСО 10002-2020. Национальный стандарт Российской Федерации. «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей.**

| | |
|--|-----------------------------|
| 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: 29.04.2022 |
| | Код: П-12-17 ред.5 (Проект) |

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 54732-2011/ISO/TS 10004:2010. Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению.~~ ~~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),
- Руководствуясь стандартами (ГОСТ, СНИП и пр.), поименованными в настоящем Положении, необходимо проверять действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования - на официальном сайте национального органа Российской Федерации по стандартизации в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю "Национальные стандарты", который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если Стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) стандартом. Если стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку,
- другие действующие внутренние документы Ассоциации.

4. ПОЛИТИКА АССОЦИАЦИИ ПО УПРАВЛЕНИЮ ЖАЛОБАМИ (ЗАЯВЛЕНИЯМИ, И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ, УВЕДОМЛЕНИЯМИ).

4.1. ~~Жалобы, заявления,~~ ~~на действия (бездействие) членов Ассоциации и иные обращения, уведомления~~ (далее – «жалобы» и «иные обращения») ~~на деятельность (бездеятельность) членов Ассоциации~~ относятся к инструментам оценки соответствия работ членов Ассоциации ~~требованиям технических регламентов и проектной~~

| | |
|--|-----------------------------|
| 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: 29.04.2022 |
| | Код: П-12-17 ред.5 (Проект) |

~~документации, а также к способу функционирования системы оценки соответствия членов Ассоциации требованиям Стандартов и Правил деятельности членов Ассоциации. Жалобы, которые останутся не разрешёнными, способны принести ущерб репутации члена Ассоциации, системе оценки соответствия в Ассоциации и самой Ассоциации.~~

4.1.1. К понятию «Жалоба» относится обращение от населения и третьих лиц на действия (бездействие) членов Ассоциации.

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

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

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

~~4.4.~~ 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 Дисциплинарным комитетом сроки собрать необходимую информацию, достаточную для выработки решений по удовлетворению обоснованных потребностей (запросов) заявителя или для отклонения претензионных требований к члену Ассоциации и вправе предложить

| | |
|--|-----------------------------|
| 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: 29.04.2022 |
| | Код: П-12-17 ред.5 (Проект) |

~~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.~~

~~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.~~

~~4.7. Специализированные органы Ассоциации несут ответственность за все принятые ими решения и сроки рассмотрения на всех этапах процесса рассмотрения жалоб.~~

~~4.8. Ассоциация ведёт реестр жалоб и решений по ним, как информационный ресурс обеспечения проведения анализа и понимания направлений тенденций жалоб и, как следствие, выработка необходимых решений по недопущению наступления подобных причин в будущем. Информация, полученная в процессе работы с жалобами на членов Ассоциации, должна использоваться для учёта при обеспечении исполнения членами Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров; повышения уровня качества осуществления строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объектов капитального строительства; предупреждения причинения вреда жизни или здоровью физических лиц, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений, объектам культурного наследия (памятникам истории и культуры) народов Российской Федерации вследствие недостатков работ, которые оказывают влияние на безопасность объектов капитального строительства и выполняются членами Ассоциации; совершенствования профессиональной 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.~~ **4.4.** Эффективные решения по жалобам **и иным обращениям** являются важным средством защиты от ошибок членов Ассоциации, заказчиков, потребителей результатов деятельности членов Ассоциации, которые являются пользователями и экзаменаторами оценки соответствия членов Ассоциации и их работ. Должным образом организованное рассмотрение (обработка) жалоб **и иных обращений** влечёт за собой

| | |
|--|-----------------------------|
| 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: 29.04.2022 |
| | Код: П-12-17 ред.5 (Проект) |

улучшение репутации Ассоциации и её членов, независимо от их категории и опыта работы.

~~4.11.~~ **4.5.** Улучшение обратной связи с заявителями, в том числе работы с жалобами, связанными с неудовлетворённостью заявителей **потребителей (населения/третьих лиц)**, открывает новые возможности повышения **качества возводимых объектов капитального строительства, 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.~~

~~4.13.~~ **4.6.** Анализ и решения по жалобам не должны приводить к дискриминационным действиям и решениям, может помочь улучшить требования и положения внутренних документов Ассоциации.

~~4.14.~~ **4.7.** При взаимодействии с заявителями жалоб необходимо избегать любого предубеждения, независимо от того, кто жалуется, физическое, ~~или~~ юридическое лицо ~~либо органы исполнительной власти~~. Целью процесса рассмотрения и удовлетворения жалобы должна стать защита законных интересов и прав заявителя, который подает жалобу. Акцент должен быть сделан на решение проблемы, а не на поиск виновных лиц.

~~4.15.~~ **4.8.** Процесс рассмотрения жалоб должен быть направлен на максимальную (в разумных пределах, насколько возможно) защиту прав и законных интересов заявителя. Важно соблюдать конфиденциальность для устранения ситуаций, в которых заявитель избегает оформления жалобы из опасения, что раскрытие подробностей жалобы может привести к неудобству или дискриминации по отношению к нему.

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

~~4.15.~~ **4.10.** Если жалоба затрагивает интересы различных участников цепи исполнения контракта, выполнения строительно-монтажных работ, то должен быть составлен общий план действий по урегулированию жалобы. Процесс должен предусматривать возможность доступа к любой информации, выявленной в результате работы с жалобой, для всех лиц, заинтересованных в урегулировании претензии, чтобы обеспечить последним возможность удовлетворения заявленных претензионных требований.

~~4.16.~~ **4.11.** Для установления контакта между лицами, представляющими все стороны, вовлеченные в процесс управления жалобой, необходимо немедленное

| | |
|--|-----------------------------|
| 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: 29.04.2022 |
| | Код: П-12-17 ред.5 (Проект) |

выявление фактов, относящихся к делу, и проверка объяснений, представленных сторонами; всякий раз при появлении возможности.

4.12. Все разумные усилия должны быть предприняты для объективного рассмотрения и исследования всех необходимых обстоятельств и данных, связанных с жалобой (иным обращением). Исследование совокупности обстоятельств и данных, связанных с жалобой (иным обращением), должно быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести возможных/наступивших последствий, имеющих причинно-следственную связь с обстоятельствами, указанными в жалобе (ином обращении).

~~4.17.~~ **4.13.** Процедуры управления жалобами должны обеспечивать объективность при анализе допущенных нарушений членами Ассоциации, против которых направлена жалоба. Это подразумевает:

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

~~4.18.~~ **4.14.** Член Ассоциации должен быть уверен, что в процессе рассмотрения жалобы ему будут обеспечены объективность (непредвзятость) и необходимая поддержка.

~~4.19.~~ **4.15.** Необходимо, чтобы членам Ассоциации, в отношении которых Ассоциацией получена жалоба, было представлено подробное описание жалобы перед ее рассмотрением. При необходимости должно соблюдаться условие о разумной конфиденциальности в процессе контрольных мероприятий.

~~4.20.~~ **4.16.** В дополнение к обеспечению конфиденциальности заявителя жалобы, процесс управления жалобами должен обеспечивать конфиденциальность в случае возникновения жалоб в отношении сотрудников Администрации Ассоциации. Детали таких жалоб должны быть известны только непосредственно заинтересованным лицам, проводимым контрольные мероприятия. Недопустимо использовать конфиденциальность в качестве оправдания неудовлетворительной работы с жалобой.

~~4.21.~~ **4.17.** Процедуры по работе с жалобами должны быть отделены от дисциплинарных процедур Специализированных органов и органов управления Ассоциации.

~~4.22.~~ **4.18.** Процедуры, осуществляемые Ассоциацией по работе с жалобами, не влекут за собой безусловное применение к членам Ассоциации мер дисциплинарного воздействия.

| | |
|--|-----------------------------|
| 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: 29.04.2022 |
| | Код: П-12-17 ред.5 (Проект) |

4.23. 4.19. Процедуры по работе с жалобами осуществляются с учётом процедур, установленных внутренними документами Ассоциации:

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

5. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ

5.1. Все жалобы (претензии, заявления, обращения, уведомления) поступают в Администрацию Ассоциации на имя Генерального директора и регистрируются в установленном Ассоциацией порядке. Ассоциация классифицирует и анализирует все жалобы и иные обращения для установления систематического, периодически повторяемого и/или единичного характера проблем, определения их основных тенденций, для выработки необходимых мер по устранению основных причин претензий к работе членов Ассоциации и/или к деятельности Ассоциации.

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

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

Информация о поступлении в Ассоциацию жалобы вносится в отдельный в-реестре жалоб.

5.2. 5.3. Организация работы с поступающими жалобами и иными обращениями в Ассоциацию осуществляется в порядке, установленном разделом 8 настоящего Положения.

5.2. Среди жалоб выделяются следующие виды:

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

| | |
|--|-----------------------------|
| 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: 29.04.2022 |
| | Код: П-12-17 ред.5 (Проект) |

5.4. Администрация не вправе отказать в приеме жалоб и иных обращений. ~~указанных в п. 5.3 настоящего Положения.~~

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

5.5.1. сведения о заявителе, позволяющие его идентифицировать:

- для физических лиц: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);
- для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;
- для юридических лиц: полное или сокращенное наименование ИНН и (или) ОГРН, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) лица, подписавшего обращение;

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

5.5.3. подпись заявителя;

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

- для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;
- для юридических лиц: полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН;

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

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

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

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

5.8. В случае отзыва заявителем жалобы {или иного обращения}, ее рассмотрение прекращается в день поступления соответствующего заявления, за исключением жалоб на действия (бездействия) членов Ассоциации, или обращений, содержащих сведения о нарушениях членом Ассоциации технических регламентов, условий контрактов, которые влияют (могут повлиять) на снижение показателей безопасности, надёжности

| | |
|--|-----------------------------|
| Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей» | |
| Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействия) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию | Дата ввода: 05.04.2017 |
| | Дата редакции: 29.04.2022 |
| | Код: П-12-17 ред.5 (Проект) |

или долговечности объектов капитального строительства. После отзыва заявителем жалобы ~~(или иного обращения)~~ дополнительная информация ему не направляется.

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

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

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

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

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

| | |
|--|-----------------------------|
| 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: 29.04.2022 |
| | Код: П-12-17 ред.5 (Проект) |

7. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

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

7.2. Письменная жалоба **или иное** {обращение} в Ассоциацию, содержащее вопросы, решение которых также входит в компетенцию или сферу деятельности иных организаций направляется Ассоциацией в эти организации в течение семи дней со дня регистрации. В таком случае лицу, направившему жалобу **или иное** {обращение}, направляется уведомление о переадресации жалобы **или иного обращения**. Уведомление может содержать разъяснения о возможном порядке действий заявителя по обжалованию таких действий Ассоциации в судах, органах государственной власти и других организациях в соответствии с их компетенцией.

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

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

8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ~~ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ~~

I. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ.

8.1. Жалоба {обращение} на действия (бездействие) члена Ассоциации ~~или иное обращение~~, содержащее ~~ая~~ сведения о нарушениях, допущенных членом Ассоциации или её сотрудниками, при поступлении в Ассоциацию, в этот же день,

| | |
|--|-----------------------------|
| 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: 29.04.2022 |
| | Код: П-12-17 ред.5 (Проект) |

пройдя регистрацию, письменно передается генеральным директором Ассоциации в специализированный орган Ассоциации – Дисциплинарный комитет Ассоциации в виде Направления.

8.2. После получения каждой жалобы Дисциплинарным комитетом Ассоциации (Председателем Дисциплинарного комитета Ассоциации) ~~должна быть~~ ~~проведена~~ проводится ее первоначальная первичная оценка содержащихся в ней сведений с точки зрения таких критериев как адресность, 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 (Председателем Дисциплинарного комитета Ассоциации) после первоначальной первичной оценки жалобы (~~иного обращения~~) в течение 3 (трех) дней с момента проведения такой оценки выносит принимает соответствующие решения:

- 8.3.1. о передаче жалобы в Контрольный комитет Ассоциации с целью осуществления контрольных мероприятий (внеплановой проверки) с указанием предмета контроля; в случае наличия в жалобе сведений о допущенных в действиях члена Ассоциации нарушениях обязательных требований законодательства и/или внутренних документов Ассоциации; жалоба передается в Контрольный комитет с целью собрать необходимую информацию, достаточную для выработки решений по удовлетворению обоснованных потребностей (запросов) заявителя или для отклонения претензионных требований к члену Ассоциации и вправе предложить решение, удовлетворяющее заявителя. Контрольный комитет отвечает за сбор и проверку всей необходимой информации для подтверждения достоверности сведений, указанных в жалобе и для определения последующих действий для удовлетворения интересов заявителя.
- 8.3.2. об объединении рассмотрения жалоб (~~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 жалоб или обращений;
- 8.3.3. об отказе в рассмотрении жалобы (~~иного обращения~~), если имеется принятое решение по результатам контрольных мероприятий, проведенных по этим же обстоятельствам, фактам и основаниям. При этом заявителю направляется соответствующее уведомление и ранее принятое решение специализированных органов Ассоциации;
- 8.3.4. об отказе в приеме жалобы (~~иного обращения~~) к рассмотрению в случае отсутствия в жалобе фактов и/или сведений, входящих в компетенцию (сферу

| | |
|--|-----------------------------|
| 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: 29.04.2022 |
| | Код: П-12-17 ред.5 (Проект) |

деятельности) Ассоциации. В таком случае, Дисциплинарный комитет направляет в Администрацию Ассоциации с сопроводительным письмом материалы первичной оценки жалобы для дальнейшего ответа заявителю по существу жалобы.

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

~~8.4.1. об отказе в приеме жалобы (иного обращения) по основаниям, указанным в п.п. 9.3., 9.4. настоящего Положения.~~

8.5. 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» (ПР-01).

~~8.6. При рассмотрении жалобы (иного обращения) не допускается разглашение сведений, содержащихся в такой жалобе (ином обращении), а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в жалобе (ином обращении), направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.~~

~~8.7. В 8.6. При рассмотрении~~ жалобы специализированными органами Ассоциации запрашиваются все необходимые по жалобе документы, информация, 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.~~

~~8.8. 8.7.~~ В ходе рассмотрения жалобы специализированными органами Ассоциации запрашиваются документы и информация у третьих лиц, производится мониторинг информации, находящейся в открытом доступе, и официальных информационных источниках, результаты которых используются при рассмотрении жалобы по существу.

~~8.9. 8.8.~~ В ходе рассмотрения жалобы исследованию подлежат только факты, указанные в такой жалобе и содержащиеся сведения о допущенных членом Ассоциации нарушениях.

~~8.10. Все разумные усилия должны быть предприняты для объективного рассмотрения и исследования всех необходимых обстоятельств и данных, связанных с жалобой (иным обращением). Исследование совокупности обстоятельств и данных, связанных с жалобой (иным обращением), должно быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести возможных/наступивших последствий, имеющих причинно-следственную связь с обстоятельствами, указанными в жалобе (ином обращении).~~

| | |
|--|-----------------------------|
| 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: 29.04.2022 |
| | Код: П-12-17 ред.5 (Проект) |

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

~~8.11.~~ **8.10.** По результатам исследования всех обстоятельств и данных по жалобе (~~иному обращению~~), члену Ассоциации и заявителю могут быть предложены ответные действия, например исправление проблемы и/или предупреждение ее повторного появления в будущем. Если жалоба не может быть немедленно удовлетворена, то Специализированный орган Ассоциации вправе предложить способ ее решения, который может привести к наиболее эффективному результату в возможно короткие сроки.

~~8.12.~~ Основной целью при работе с жалобой (~~иным обращением~~) является удовлетворение интересов заявителя путём возможного исправления членом Ассоциации выявленных недостатков (при их наличии) в срок, отведенный для контрольных мероприятий, по фактам, изложенным в жалобе, либо, при отсутствии недостатков, убеждения заявителя о соответствии выполненных членом Ассоциации работ проектной документации и/или техническим регламентам.

~~8.13.~~ **8.11.** Если жалоба заявителя связана с ошибками проектной документации, с некорректными письменными указаниями заказчика или невыполнением заказчиком своих обязанностей, вытекающих из существа контракта, либо из положений федеральных законов и других нормативно-правовых актов, Ассоциация вправе привлечь в рамках работы по рассмотрению жалобы представителей технического заказчика, органов власти и/или контролирующих и надзорных органов и других заинтересованных лиц.

~~8.14.~~ **8.12.** Жалобу, принятую к рассмотрению, ~~уполномоченным на рассмотрение жалобы лицам (сотрудникам Ассоциации)~~ **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 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.

~~8.15.~~ **8.13.** При рассмотрении жалоб на действия членов Ассоциации Специализированные органы Ассоциации обязаны приглашать на свои заседания лиц, направивших такие жалобы, а также членов Ассоциации, к которым у заявителя имеются претензии, и третьих лиц, имеющих отношение к существу дела.

| | |
|--|-----------------------------|
| 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: 29.04.2022 |
| | Код: П-12-17 ред.5 (Проект) |

~~8.16.~~ **8.14.** Ответ на жалобу (~~обращение~~) направляется заявителю в порядке, установленном в Ассоциации посредством почтового отправления по указанному им почтовому адресу, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (~~обращении~~) в срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней с даты поступления жалобы (~~обращения~~) в Ассоциацию.

~~8.17.~~ **8.15.** В случае, если по результатам контрольных мероприятий сведения о нарушениях, указанных в жалобе (~~обращении~~), не подтверждаются и **(или)** доказательства об этом согласованы с заявителем, Специализированный орган Ассоциации **письменно уведомляет об этом генерального директора Ассоциации путем направления соответствующего уведомления. Ассоциация, в свою очередь, не позднее следующего рабочего дня после получения указанной информации от Специализированного органа,** направляет заявителю ответ на жалобу (~~обращение~~), содержащий обоснованную информацию об отсутствии указанных в жалобе (~~обращении~~) нарушений действующих норм законодательства и внутренних документов Ассоциации.

~~8.18.~~ **8.16.** Копия решения (выписка из Решения), принятого Специализированным 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 2 (двух) рабочих дней со дня принятия обоснованного решения об окончании работы над этой жалобой.

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

8.18. Завершение действий по управлению жалобой.

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

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

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

| | |
|---|------------------------------------|
| <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: 29.04.2022</i> |
| | <i>Код: П-12-17 ред.5 (Проект)</i> |

II. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ИНОГО ОБРАЩЕНИЯ.

8.19. Любое иное обращение, поступающее в адрес Ассоциации от Заказчика/органа власти проходит регистрацию в соответствии с Инструкцией по делопроизводству и документообороту Ассоциации «Сахалинстрой» (И-01-2020) и рассматривается единоличным органом Ассоциации.

Уполномоченные генеральным директором Ассоциации лица ведут реестр обращений.

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

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

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

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

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

| | |
|--|-----------------------------|
| 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: 29.04.2022 |
| | Код: П-12-17 ред.5 (Проект) |

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

8.25. При получении иных обращений в отношении членов Ассоциации при исполнении последними строительно-монтажных работ в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 01.07.2016 № 615 «О порядке привлечения подрядных организаций для оказания услуг и (или) выполнения работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме и порядке осуществления закупок товаров, работ, услуг в целях выполнения функций специализированной некоммерческой организации, осуществляющей деятельность, направленную на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах», Ассоциация перенаправляет данное обращение в адрес регионального оператора (заказчика).

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

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

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

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

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

9. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ИНЫМИ (ОБРАЩЕНИЯМИ).

9.1. В случае, если в письменной жалобе **или ином** обращении} в Ассоциацию не указаны фамилия гражданина, индивидуального предпринимателя или лица, выступающего от имени юридического лица, наименование органа власти, направившего **жалобу или** обращение, или не указан почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или отсутствует надлежаще оформленная доверенность лица, подписавшего жалобу {или иное обращение} от имени руководителя юридического лица, ответ на жалобу, {обращение} не дается. Если в указанной жалобе, {обращении} содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном

| | |
|--|-----------------------------|
| 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: 29.04.2022 |
| | Код: П-12-17 ред.5 (Проект) |

противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем то или иное противоправное деяние, такая жалоба—{, обращение} подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией в порядке, установленном п. 7.2. настоящего Положения.

9.2. Жалоба **или иное** {обращение}, содержащая **ее** просьбу в разъяснении того или иного судебного акта и (или) содержащее явные признаки наличия судебного спора по существу тематики обращения, указанное обращение в течение семи дней со дня его 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 в ~~ней~~ ~~них~~ вопросах и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом. В таком случае Администрация Ассоциации оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы за защитой права.

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

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

9.6. В случае поступления в Ассоциацию письменной жалобы **или иного** {обращения}, содержащей вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Ассоциации, государственных или муниципальных заказчиков, Фонда капитального ремонта МКД Сахалинской области, государственных органов или органов местного самоуправления, Арбитражного суда Сахалинской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю, в течение 7 (семи) дней со дня

| | |
|--|-----------------------------|
| 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: 29.04.2022 |
| | Код: П-12-17 ред.5 (Проект) |

регистрации жалобы **или иного** {обращения} сообщается электронный адрес официального сайта (страницы сайта) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в жалобе **или ином** {обращении}.

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

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

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

9.10. Если жалоба **или** {иное обращение} не содержит сведений о ~~действиях (бездействии)~~ ~~членах~~ **Ассоциации**, Ассоциация в течение 7 (семи) дней перенаправляет такую жалобу, **иное обращение** на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы ~~(или иного обращения)~~ сообщается заявителю, направившему жалобу, {иное обращение}.

10. ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ.

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

В случае, если заинтересованные в личном приеме лица не имеют возможности ознакомиться с вышеуказанной информацией на официальном сайте Ассоциации, организация личного приема Генеральным директором и Председателем Правления осуществляется посредством обращения членов Ассоциации через личный кабинет в

| | |
|---|------------------------------------|
| <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: 29.04.2022</i> |
| | <i>Код: П-12-17 ред.5 (Проект)</i> |

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: pr@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.

11.1. 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.

| | |
|--|-----------------------------|
| 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: 29.04.2022 |
| | Код: П-12-17 ред.5 (Проект) |

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 организует размещение документа в электронном виде (в формате Word, PDF) в единой папке локального сетевого ресурса Ассоциации и направляет для размещения на сайте Ассоциации, информирует всех сотрудников Ассоциации о месте его размещения, обеспечивает надлежащее хранение Контрольного экземпляра документа на бумажном носителе.

12. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

| № | Дата утверждения редакции | Содержание изменений |
|---|---------------------------|--|
| 1 | 05.04.2017 | Первоначальная редакция. |
| 2 | 26.04.2018 | Конкретизированы функции Дисциплинарного комитета как органа, рассматривающего жалобы (иные обращения). |
| 3 | 25.04.2019 | <p>Изменена смысловая нагрузка документа. Документ в новой редакции рассматривает дисциплинарное производство только как отдельную часть процедуры при работе с жалобами, выявленными нарушениями и др.</p> <p>Положение в новой редакции затрагивает при работе с жалобами все структуры Ассоциации: администрацию, специализированные органы и органы управления в рамках установленных полномочий.</p> <p>Положение в новой редакции разработано в учётom 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».</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> |

| | |
|--|-----------------------------|
| 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: 29.04.2022 |
| | Код: П-12-17 ред.5 (Проект) |

| | | |
|---|------------|--|
| 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 | ИЗ ПОЯСНИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСКИ.... |