

**АССОЦИАЦИЯ РЕГИОНАЛЬНОЕ ОТРАСЛЕВОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ  
РАБОТОДАТЕЛЕЙ «САХАЛИНСКОЕ САМОРЕГУЛИРУЕМОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ  
СТРОИТЕЛЕЙ»**

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА ПО ВНЕСЕНИЮ ИЗМЕНЕНИЙ ВО ВНУТРЕННИЕ  
ДОКУМЕНТЫ**

**(МАТЕРИАЛЫ ПОДГОТОВКИ К ЗАСЕДАНИЮ ПРАВЛЕНИЯ АССОЦИАЦИИ  
«САХАЛИНСТРОЙ» 13 АПРЕЛЯ 2022 Г.)**

**НА ПРОЕКТ ПОЛОЖЕНИЯ  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ  
(БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ  
«САХАЛИНСТРОЙ» И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ,  
ПОСТУПИВШИХ В САМОРЕГУЛИРУЕМУЮ  
ОРГАНИЗАЦИЮ  
П-12-17  
РЕДАКЦИЯ 5**

Настоящая Пояснительная записка подготовлена на Проект «Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию» (П-12-17, ред. 5) (далее – Проект, Проект Положения) в целях ознакомления членов Правления Ассоциации с отдельными изменениями Проекта и его последующего утверждения Проекта на Общем собрании членов Ассоциации 28.04.2022.

1. Через весь Проект Положения (по всем пунктам) проведена линия – работа в жалобами (от населения, третьих лиц) и иными обращения (обращения Заказчиков, органов власти, связанные с исполнением государственных/муниципальных контрактов, заключенных конкуретным способом заключения договоров), разделяя и рассматривая эти понятия отдельно, разделены процедуры по работе с ними.

Весь Проект Положения претерпел изменения в части переноса пунктов из одних разделов в другие согласно их смысловой нагрузке в целях приведения в соответствие политику 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» Проекта Положения приведен в соответствие с действующей нормативно-правовой базой 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» - **отменен** с 01.04.2021 и **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» - **отменен** с 01.04.2021 и **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 следующим содержанием, а именно:

- «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».

3. Раздел 4. «ПОЛИТИКА АССОЦИАЦИИ ПО УПРАВЛЕНИЮ ЖАЛОБАМИ (ЗАЯВЛЕНИЯМИ, ОБРАЩЕНИЯМИ, УВЕДОМЛЕНИЯМИ)» Проекта Положения претерпел значительные следующие изменения:

- в части наименования и содержания, разделив управление жалобами и управление иными обращениями;

- раздел дополнен (путем переноса с другого раздела) виды жалоб и иных обращения;

- по тексту раздела упоминаются отдельно слова «жалоба» и отдельно «иное обращение»;

- из Раздела 4 Проекта 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. В Раздел 5 «ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ» Проекта 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;

- по тексту раздела упоминаются отдельно слова «жалоба» и отдельно «иное обращение»;

- изменена нумерация пунктов, в том числе отсылочных.

5. Раздел 6 «ПРАВА ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ЖАЛОБ ИЛИ ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ» Проекта 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. Более глобальные изменения претерпел Раздел 8 «ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ДЕЙСТВИЯ ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ» Проекта 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)» Проекта 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.

8. Иные разделы Проекта Положения изменений не претерпели.

**Исп. Зам.начальника ОК по юридическим вопросам А.А. Рыжова 07.04.2022**