УТВЕРЖДЕНО
Решением Общего собрания
Саморегулируемой организации
Союз Строителей Верхней Волги
Протокол № 3 от 25 декабря 2020 года
Председатель Совета
СРО Союз Строителей Верхней Волги
Монахов Ю.В.

# Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействия) членов СРО Союз Строителей Верхней Волги и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию

(новая редакция)

г. Кострома

2020 г.

# ОГЛАВЛЕНИЕ:


| | СТР. |
|---|---|
| 1. НАЗНАЧЕНИЕ, ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ | 3 |
| 2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ | 3 |
| 3. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ | 4 |
| 4. ПОЛИТИКА СОЮЗА ПО УПРАВЛЕНИЮ ЖАЛОБАМИ (ЗАЯВЛЕНИЯМИ, ОБРАЩЕНИЯМИ, УВЕДОМЛЕНИЯМИ) | 5 |
| 5.ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ | 7 |
| 6.ПРАВА ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ИХ ЖАЛОБ ИЛИ ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ | 8 |
| 7.СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ) И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ | 9 |
| 8.ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ДЕЙСТВИЯ ЧЛЕНОВ СОЮЗА | 9 |
| 9.ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ОТДЕЛЬНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ | 12 |
| 10.ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ | 13 |
| 11.УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОМ | 13 |

## 1. НАЗНАЧЕНИЕ, ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

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

1.2. Настоящее Положение распространяется на деятельность всех членов Союза, администрации Союза, органов управления и специализированных органов СРО Союз Строителей Верхней Волги.

## 2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем Положении используются следующие термины, их определения и сокращения:

**Союз** – Саморегулируемая организация Союз Строителей Верхней Волги, саморегулируемая организация, основанная на членстве лиц, осуществляющих строительство.

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

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

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

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

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

**Жалобы на действия (бездействие) сотрудников администрации Союза** – письменное или устное обращение в адрес Генерального директора Союза по фактам ненадлежащего исполнения должностных обязанностей сотрудниками Союза. Данные жалобы рассматриваются Генеральным директором Союза.

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

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

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

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

**Нарушение обязательных требований законодательства РФ, стандартов и внутренних документов Союза (далее – «Нарушение»)**– несоблюдение требований законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности, требований технических регламентов, требований к членству в саморегулируемой организации, правил контроля в области саморегулирования, обязательных требований стандартов на процессы выполнения работ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту объектов капитального строительства утвержденных и принятых «Союзом Строителей Верхней Волги», требований стандартов деятельности Союза, правил саморегулирования, положений Устава и других внутренних документов Союза.

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

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

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

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

## 3. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

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

- 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 Союза

- «Правила саморегулирования. Общие положения»
- Положение об антикоррупционной политике «Союза Строителей Верхней Волги»
- Профессионально-этический кодекс
- Положение «О мерах дисциплинарного воздействия, порядке и основаниях их применения»
- Положение о порядке рассмотрения дел о нарушении членами Союза требований стандартов и правил предпринимательской деятельности, условий членства в Союзе
- ГОСТ Р ИСО 31000-2010 Менеджмент риска. Принципы и руководство.
- ГОСТ Р ИСО 26000-2012 Руководство по социальной ответственности.
- ГОСТ Р ИСО 10002-2007 Менеджмент организации. Удовлетворённость потребителя. Руководство по управлению претензиями в организации.
- ГОСТ Р 57055-2016 Проведение общественного контроля соблюдения прав потребителей.
- ГОСТ Р 56860-2016 Оценка качества работ, выполняемых членом СРО.
- ГОСТ Р 54732-2011 Менеджмент качества. Удовлетворённость потребителей. Мониторинг и изменения.
- ГОСТ Р 54295-2010 Оценка соответствия. Жалобы и апелляции.
-

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

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

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

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

4.4. Любая жалоба при поступлении в Союз 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 Союза, получающий жалобу, после первичной оценки содержащихся в ней сведений, передаёт её в Контрольный комитет Союза, который обязан в установленные сроки собрать необходимую информацию, достаточную для выработки решений по удовлетворению заявителя или для отклонения претензии к члену Союза и вправе предложить решение, удовлетворяющее заявителя. Контрольный комитет отвечает за сбор и проверку всей необходимой информации для подтверждения достоверности сведений, указанных в жалобе.

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

4.7. Органы Союза несут ответственность за все принятые ими решения на всех

этапах процесса рассмотрения жалоб.

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

4.9. Союз 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 Союза и/или к деятельности Союза.

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

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

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

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

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

4.15. Процесс рассмотрения жалоб должен быть предназначен для максимальной (в разумных пределах) защиты заявителя насколько возможно. Важно соблюдать конфиденциальность для устранения ситуаций, в которых заявитель избегает оформления жалобы из опасения, что раскрытие подробностей жалобы может привести к неудобству или дискриминации по отношению к нему.

4.16. Если жалоба затрагивает различных участников цепи исполнения контракта, выполнения работ, то должен быть составлен общий план действий по урегулированию жалобы. Процесс должен предусматривать возможность доступа к любой информации, выявленной в результате работы с жалобой, для всех лиц, заинтересованных в урегулировании претензии, чтобы обеспечить им возможность улучшать свою деятельность.

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

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

- немедленное и полное информирование лиц по любой жалобе, направленной в отношении их деятельности;

- обеспечение указанным лицам возможности объяснения обстоятельств и предоставления им соответствующей поддержки;
- информирование о продвижении контрольных мероприятий по жалобе и полученных результатов.

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

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

4.21. В дополнение к обеспечению конфиденциальности заявителя жалобы процесс управления жалобами должен обеспечивать конфиденциальность в случае возникновения жалоб в отношении сотрудников Администрации Союза. Детали таких жалоб должны быть известны только непосредственно заинтересованным лицам. Недопустимо использовать конфиденциальность в качестве оправдания плохой работы с жалобой.

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

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

4.24. Процедуры по работе с жалобами осуществляются с учётом процедур, установленных внутренними документами Союза:

- «Положением о порядке рассмотрения дела о нарушении членами Союза требований стандартов и правил предпринимательской деятельности, условий членства в Союзе».
- «Положением о мерах дисциплинарного воздействия, порядке и основаниях их применения».

## 5. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ

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

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

5.3. Среди обращений выделяются следующие виды:

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

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

5.5. Обращения, направляемые в адрес Союза 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 Союза, 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 (иного обращения), а также перечень вопросов, которые хочет решить заявитель;

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

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

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

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

6.1. Заявитель, обратившийся с жалобой на действия (бездействия) члена Союза 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 Союзом официального ответа определяется заявителем.
- получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 9 настоящего Положения, а также уведомления о переадресации обращения, в порядке, установленном пунктом 7.2 настоящего Положения;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения (отзыв обращения)
- обжаловать ход и результаты рассмотрения жалобы или иного обращения в установленном законом порядке.

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

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

## 7. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИИ) И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

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

7.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых также входит в компетенцию или сферу деятельности Союза, направляется в течение семи дней со дня регистрации в государственный или муниципальный орган, государственному или муниципальному заказчику, Фонду капитального ремонта МКД Костромской области, в другую саморегулируемую организацию или иным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе (обращении) вопросов. В таком случае лицу, направившему жалобу, направляется уведомление о переадресации жалобы. Уведомление может содержать разъяснения о возможном порядке действий заявителя по обжалованию действий Союза в судах, органах государственной власти и других организациях в соответствии с их компетенцией.

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

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

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

8.1. Жалоба (обращение) на действия (бездействия) члена Союза или иное обращение, содержащее сведения о нарушениях, допущенных членом Союза или её сотрудниками, при поступлении в Союз, в этот же день передается в специализированный орган Союза по рассмотрению дел о применении в отношении членов Союза мер дисциплинарного воздействия – Дисциплинарный комитет Союза.

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

претензии (жалобы).

8.3. Дисциплинарный комитет Союза после первоначальной оценки жалобы (иного обращения) выносит соответствующие решения:

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

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 Союза, до принятия решения по результатам рассмотрения ранее поступивших обращений;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Предъявляющий жалобу по запросу и через запланированные регулярные интервалы времени, по крайней мере, в период первоначально установленного срока исполнения, должен иметь доступ к информации о текущем состоянии процесса управления жалобой.

8.14. При рассмотрении жалоб на действия членов Союза Дисциплинарный и Контрольный комитеты обязаны приглашать на свои заседания лиц, направивших такие жалобы, а также членов Союза, к которым у заявителя имеются претензии, и третьих лиц, имеющих отношение к существу дела.

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

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

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

8.18. Завершение действий по управлению жалобой.

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

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

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

## 9. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ОТДЕЛЬНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ.

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

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

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

9.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его контактные данные поддаются прочтению.

9.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение.

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

9.7. В случае поступления в Союз письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Союза, государственных или муниципальных заказчиков, Фонда капитального ремонта МКД Костромской области

государственных органов или органов местного самоуправления, арбитражного суда Костромской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта (страницы сайта) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение не возвращается.

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

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

## 10. ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ.

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

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

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

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

10.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица Союза, 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. Положение (новая редакция) вступает в силу в соответствии с требованиями законодательства РФ.

11.2. Решение о внесении изменений и дополнений в настоящее Положение

принимается Общим собранием Союза большинством голосов.

11.3. Новая редакция утвержденного документа прошивается, подписывается Председателем Совета и заверяется печатью Союза.

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

11.5. Документ должен быть опубликован на сайте Союза 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.

11.6. Контрольный экземпляр Положения на бумажном носителе хранится в Администрации Союза.

11.7 Ответственным лицом за учет, регистрацию, надлежащее размещение и хранение настоящего документа является ответственный сотрудник Союза, который:

- размещает документ в электронном виде (в формате Word, PDF) в единой папке локального сетевого ресурса Союза и направляет для размещения на сайте Союза;
- информирует всех сотрудников Союза о месте его размещения;