

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений юридических лиц

«Национальной ассоциацией участников товарного рынка» (НАУТОР)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Уставом и иными внутренними документами «Национальной ассоциации участников товарного рынка» (НАУТОР) (далее – НАУТОР).

1.2. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию обращений юридических лиц (в том числе жалоб, заявлений, запросов), поступивших в НАУТОР, порядок, сроки и процедуру их рассмотрения, порядок принятия решений по обращениям, а также порядок обжалования принятых решений.

1.3. Действие настоящего Положения распространяется на обращения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. Рассмотрение обращений физических лиц, не являющихся индивидуальными предпринимателями, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми работниками и органами НАУТОР, участвующими в рассмотрении обращений юридических лиц.

2. Основные понятия, используемые в Положении

2.1. *Ассоциация* – «Национальная ассоциация участников товарного рынка» (НАУТОР), являющаяся саморегулируемой организацией, созданной в целях саморегулирования деятельности участников товарного рынка.

2.2. *Обращение* – направленное в НАУТОР в письменной форме (в том числе в форме электронного документа) предложение, заявление, жалоба или запрос юридического лица или индивидуального предпринимателя, а также обращение органа государственной власти, органа местного самоуправления, общественного объединения или иной организации.

2.3. *Жалоба* – письменное обращение юридического лица или индивидуального предпринимателя в НАУТОР о нарушении членом НАУТОР требований Устава НАУТОР, внутренних стандартов и иных внутренних документов НАУТОР, законодательства Российской Федерации (в пределах компетенции НАУТОР), содержащее доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена НАУТОР нарушают или могут нарушить права и законные интересы заявителя.

2.4. *Обращение, содержащее сведения о нарушении* – письменное обращение юридического лица, индивидуального предпринимателя, органа государственной власти или органа местного самоуправления в НАУТОР о нарушении членом НАУТОР требований Устава НАУТОР, внутренних стандартов и иных внутренних документов НАУТОР, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя.

2.5. *Иное обращение* – обращение, в том числе предложение, заявление, запрос, не содержащее сведений о нарушении членом НАУТОР требований Устава НАУТОР, внутренних стандартов и иных внутренних документов НАУТОР.

2.6. *Заявитель* – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, орган государственной власти, органы местного самоуправления, общественное объединение или иная организация, направившие в НАУТОР обращение (жалобу).

2.7. *Член НАУТОР* – юридическое лицо, принятое в члены НАУТОР в установленном Уставом порядке.

2.8. *Акт проверки* – документ, составляемый Управлением контроля за деятельностью членов НАУТОР (далее – Управление контроля) по результатам рассмотрения обращения (жалобы), в котором фиксируются выявленные факты нарушения (или их отсутствие) членом НАУТОР требований Устава, внутренних стандартов и иных внутренних документов НАУТОР, а также содержатся выводы и предложения о применении мер дисциплинарного воздействия.

2.9. *Обязательные требования* – требования, установленные законодательством Российской Федерации, Уставом НАУТОР, внутренними стандартами НАУТОР, а также иными внутренними документами НАУТОР, обязательные для исполнения членами НАУТОР.

3. Компетенция НАУТОР по рассмотрению обращений

3.1. НАУТОР рассматривает обращения юридических лиц, предмет которых связан с возможным нарушением членом НАУТОР:

- требований Устава НАУТОР;
- внутренних стандартов НАУТОР;
- иных внутренних документов НАУТОР.

3.2. НАУТОР также рассматривает иные обращения юридических лиц, не содержащие сведений о нарушении, в порядке, установленном настоящим Положением, в пределах своей компетенции.

3.3. В случае, если предмет обращения содержит явные признаки, свидетельствующие о возможных нарушениях законодательства Российской Федерации, не связанных с соблюдением стандартов и внутренних документов НАУТОР, НАУТОР направляет обращение в соответствующий уполномоченный государственный орган, о чем уведомляет заявителя.

3.4. В компетенцию НАУТОР не входит рассмотрение обращений:

- по вопросам, не связанным с деятельностью НАУТОР и ее членов на товарном рынке;
- по вопросам, выходящим за пределы, установленные пунктом 3.1. настоящего Положения.

4. Порядок приёма и регистрации обращений

4.1. Обращения юридических лиц направляются в НАУТОР одним из следующих способов:

- почтовым отправлением на юридический адрес НАУТОР;
- в форме электронного документа через официальный сайт НАУТОР в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: www.nautor.ru;
- в форме электронного документа на адрес электронной почты НАУТОР: info@nautor.ru;

4.2. В обращении (жалобе) в обязательном порядке указываются:

- полное наименование юридического лица – заявителя (или фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя), его основной государственный регистрационный номер (ОГРН/ОГРНИП), идентификационный номер налогоплательщика (ИНН), место нахождения (адрес регистрации);
- фамилия, имя, отчество (при наличии) и должность лица, подписавшего обращение;
- контактный почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, а также контактный телефон;
- суть обращения (жалобы), сведения о нарушении (при наличии), доводы заявителя;
- перечень прилагаемых документов (при наличии);
- дата и подпись уполномоченного лица.

4.3. В жалобе дополнительно указывается:

- полное наименование члена НАУТОР, на действия (бездействие) которого подаётся жалоба;

- какие именно требования Устава, внутренних стандартов и (или) иных внутренних документов НАУТОР, по мнению заявителя, были нарушены.

4.4. Обращения, поступившие в НАУТОР, подлежат обязательной регистрации в журнале регистрации обращений (в электронном виде) в течение двух рабочих дней поступления обращения в НАУТОР.

4.5. Исполнительный директор НАУТОР принимает решение о принятии обращения к рассмотрению или об оставлении обращения без рассмотрения не позднее 3 (трёх) рабочих дней со дня регистрации.

5. Основания для оставления обращения без рассмотрения

5.1. Обращение подлежит оставлению без рассмотрения в следующих случаях:

5.1.1. В случае невозможности однозначно идентифицировать заявителя (в обращении отсутствует полное наименование юридического лица – заявителя (или фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя), его основной государственный регистрационный номер (ОГРН/ОГРНИП) или идентификационный номер налогоплательщика (ИНН), место нахождения (адрес регистрации).

5.1.2. Обращение не подписано уполномоченным представителем юридического лица – заявителя.

5.1.3. В обращении содержится вопрос, на который заявителю ранее давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом во вновь направленном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

5.1.4. В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностных лиц НАУТОР, а также членов их семей.

5.1.5. Текст обращения не поддаётся прочтению (если при этом наименование заявителя и его адрес поддаются прочтению, о принятом решении сообщается заявителю).

5.1.6. Предмет жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, не связан с возможным нарушением членом НАУТОР Устава, внутренних стандартов и иных внутренних документов НАУТОР.

5.2. Решение об оставлении обращения без рассмотрения принимается Исполнительным директором НАУТОР 5.3. 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 своё обращение в НАУТОР.

5.4. В случае получения НАУТОР от заявителя заявления о прекращении рассмотрения обращения рассмотрение обращения прекращается.

6. Порядок рассмотрения обращений

6.1. Исполнительный директор НАУТОР в срок не позднее 3 (трёх) рабочих дней с момента регистрации определяет вид обращения и ответственного исполнителя:

- жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении – передаётся на рассмотрение в Управление контроля;

- иное обращение (запрос, предложение, заявление без признаков нарушения) – передается на рассмотрение соответствующего органа или структурного подразделения НАУТОР или остаётся на рассмотрении у Исполнительного директора НАУТОР.

6.2. Рассмотрение иных обращений (запросов, предложений):

6.2.1. Иные обращения передаются Исполнительным директором НАУТОР на дальнейшее рассмотрение руководителю соответствующего органа или структурного подразделения НАУТОР либо уполномоченному работнику (далее – ответственное лицо).

6.2.2. Ответственное лицо готовит письменный ответ (разъяснение, информацию) по существу обращения. Для подготовки ответа оно вправе запрашивать информацию у членов НАУТОР, работников НАУТОР, а также у иных лиц (с их согласия).

6.2.3. По результатам рассмотрения ответственное лицо подготавливает мотивированный ответ, который направляется Исполнительному директору.

6.2.4. Ответ на иное обращение направляется заявителю не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня принятия к рассмотрению.

6.2.5. Иные обращения не передаются в Управление контроля и не влекут проведения проверки члена НАУТОР, за исключением случая, когда в ходе их рассмотрения выявлены признаки нарушения. В этом случае ответственное лицо незамедлительно информирует Исполнительного директора, и обращение (в части выявленных признаков) передаётся для рассмотрения в качестве жалобы в порядке п. 6.3.

6.3. Рассмотрение жалоб или обращений, содержащих сведения о нарушении:

6.3.1. Управление контроля в рамках рассмотрения обращения (жалобы) обязано:

- рассмотреть обращение (жалобу) по существу в установленные сроки, объективно оценить изложенные факты, проверить их достоверность;

- в случае необходимости в целях уточнения сведений, содержащихся в обращении (жалобы), направить заявителю запрос(ы) о предоставлении дополнительной информации или материалов;

- запрашивать у членов НАУТОР, а также у иных лиц и организаций (с их согласия) документы и информацию, необходимые для рассмотрения обращения (жалобы);

- привлекать к рассмотрению обращения (жалобы) экспертов и специалистов;

- проводить проверки деятельности члена НАУТОР в порядке, установленном внутренними документами НАУТОР.

6.3.2. По итогам рассмотрения обращения Управление контроля принимает одно из следующих решений:

- Об отсутствии нарушений – в случае, если в ходе рассмотрения обращения (жалобы) не установлено нарушений членом НАУТОР требований Устава, внутренних стандартов и иных внутренних документов НАУТОР. В этом случае Управление контроля готовит мотивированное заключение об отсутствии нарушений, которое утверждается Исполнительным директором НАУТОР. Заявителю направляется уведомление об отказе в удовлетворении обращения (жалобы) в соответствии с пунктом 6.7. настоящего Положения.

- О наличии нарушений – в случае, если в ходе рассмотрения обращения (жалобы) установлены факты, указывающие на возможное нарушение членом НАУТОР требований Устава, внутренних стандартов и иных внутренних документов НАУТОР. В этом случае Управление контроля в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента установления таких фактов готовит Акт проверки и передает материалы обращения (жалобы) вместе с Актом проверки в Дисциплинарный комитет НАУТОР для принятия решения о применении мер дисциплинарного воздействия.

6.3.3. Акт проверки составляется Управлением контроля в соответствии с Положением об Управлении контроля за деятельностью членов НАУТОР.

6.4. Дисциплинарный комитет НАУТОР (далее – Дисциплинарный комитет) является специализированным органом по рассмотрению дел о применении в отношении членов НАУТОР мер дисциплинарного воздействия.

6.5. Дисциплинарный комитет на основании Акта проверки, подготовленного Управлением контроля, и материалов обращения (жалобы) рассматривает дело о дисциплинарном нарушении и принимает решение о применении (либо неприменении) к члену НАУТОР мер дисциплинарного воздействия в порядке, установленном Положением о Дисциплинарном комитете НАУТОР.

6.6. О принятом Дисциплинарным комитетом решении заявитель уведомляется в соответствии с пунктом 6.7. настоящего Положения.

6.7. О результатах рассмотрения обращения (жалобы) заявителю направляется письменное уведомление на указанный им почтовый адрес или адрес электронной почты в течение 3 (трёх) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения, но не позднее сроков, указанных в разделе 7.

6.8. В случае, если по итогам проведённой проверки выявлены признаки, свидетельствующие о возможном нарушении членом НАУТОР требований федеральных законов, иных нормативных правовых актов в сфере товарного рынка, НАУТОР в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента выявления таких признаков направляет информацию об этом в соответствующий уполномоченный государственный орган, о чём сообщает заявителю в ответе на обращение.

7. Сроки рассмотрения обращений (жалоб)

7.1. Общий срок рассмотрения обращения (жалобы) и принятия по нему решения составляет не более чем 30 (тридцать) календарных дней, следующих за днём принятия обращения к рассмотрению.

7.2. В исключительных случаях, а также когда для рассмотрения обращения (жалобы) по существу необходимо проведение дополнительной проверки срок рассмотрения обращения (жалобы) по заявке Управления контроля может быть продлён Исполнительным директором НАУТОР, но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней.

7.3. Течение срока рассмотрения обращения (жалобы) может приостанавливаться на период до момента получения ответа(ов) на запрос(ы) о предоставлении дополнительных документов и информации, привлечения экспертов и специалистов, проведения экспертизы и т.д., но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней.

7.3. О продлении срока рассмотрения и/или о приостановлении срока рассмотрения обращения (жалобы) заявитель уведомляется в течение 3 (трёх) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения с указанием причины такого продления/приостановления и срока, на который было продлено/приостановлено рассмотрение его обращения (жалобы).

7.4. Решение Дисциплинарного комитета о применении к члену НАУТОР мер дисциплинарного воздействия (либо об отказе в их применении) принимается в срок, установленный Положением о Дисциплинарном комитете НАУТОР. О принятом решении заявитель уведомляется в течение 3 (трёх) рабочих дней со дня его принятия.

8. Порядок обжалования решений, принятых по обращениям

8.1. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое по его обращению, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.2. До обращения в суд заявитель вправе направить жалобу на решение НАУТОР в Апелляционный комитет НАУТОР.

8.3. Жалоба на решение НАУТОР подаётся в письменной форме в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня получения заявителем решения НАУТОР.

8.4. Жалоба на решение Управления контроля об отказе в удовлетворении обращения (жалобы) рассматривается в порядке, установленном Положением об Управлении контроля за деятельностью членов НАУТОР. Жалоба на решение Дисциплинарного комитета о применении мер дисциплинарного воздействия рассматривается в порядке, установленном Положением о Дисциплинарном комитете НАУТОР.

8.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение НАУТОР Апелляционный комитет НАУТОР принимает одно из следующих решений:

- об оставлении решения НАУТОР без изменения, а жалобы – без удовлетворения;
- об отмене решения НАУТОР полностью или в части и принятии нового решения по обращению.

9. Ответственность за нарушение настоящего Положения

9.1. Нарушение установленного настоящим Положением порядка или сроков рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приёме, принятие необоснованных решений, предоставление недостоверной информации, несанкционированное разглашение сведений, полученных в ходе рассмотрения обращения, влекут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и внутренними документами НАУТОР.

9.2. Вся информация, полученная в ходе рассмотрения обращения, является служебной и признаётся информацией ограниченного доступа, не подлежащей разглашению, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

10. Заключительные положения

10.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения Советом директоров НАУТОР.

10.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся решением Совета директоров НАУТОР.

10.3. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, регулируются законодательством Российской Федерации, Уставом и иными внутренними документами НАУТОР.