

РАССМОТРЕНО

**Внеочередным Общим собранием Ассоциации специалистов Анализа Поведения
08.07.2020 г**

ПОЛОЖЕНИЕ

**о процедуре рассмотрения жалоб (обращений) на действие (бездействие) членов
Ассоциации специалистов Анализа Поведения**

Москва,
2020

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение принято в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, «Положением о процедуре рассмотрения жалоб (обращений) на действие (бездействие) членов Саморегулируемой организации Национальной Ассоциации развития психотерапевтической и психологической науки и практики «Союз психотерапевтов и психологов»», Уставом Ассоциации специалистов анализа поведения (далее – Ассоциация) и иными внутренними документами Ассоциации.

1.2. Настоящее Положение устанавливает требования к содержанию жалобы и обращения, порядок, сроки и процедуру рассмотрения поступивших в Ассоциацию жалоб (обращений) в отношении членов Ассоциации, а также порядок принятия решения по жалобе (обращению).

1.3. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

- *жалоба* - письменное обращение физического или юридического лица в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, содержащее доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя;
- *обращение* - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти и органов местного самоуправления в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований;
- *заявитель* - физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу или обращение;

1.4. Жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации и иные обращения, поступившие в Ассоциацию, подлежат рассмотрению Этическим комитетом Ассоциации (далее - ЭК) Ассоциации в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

2. ПОДВЕДОМСТВЕННОСТЬ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ(БЕЗДЕЙСТВИЯ) ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ. ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБЕ (ОБРАЩЕНИЮ)

2.1. Ассоциация вправе рассматривать жалобы (обращения), содержащие сведения о нарушении ее членами (далее – обязательные требования):

2.1.1. требований законодательства Российской Федерации в сфере психотерапии и психологии;

2.1.2. требований Этического кодекса Ассоциации;

2.1.3. требований иных внутренних документов Ассоциации.

2.2. Жалоба и (или) обращение должны содержать следующие сведения:

2.2.1. сведения о заявителе, позволяющие идентифицировать заявителя, направившего жалобу (обращение):

- 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 юридического лица, ИНН и (или) ОГРН, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или фамилия и инициалы должностного или уполномоченного им лица, подписавшего обращение;

2.2.2. почтовый адрес заявителя и адрес электронной почты заявителя, контактный телефон, по которому может осуществляться связь с заявителем;

2.2.3. сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба (обращение): фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии)

2.2.4. описание нарушений обязательных требований, допущенных членом Ассоциации;

2.2.5. доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена Ассоциации нарушают или могут нарушить права заявителя (данное требование распространяется только в отношении жалоб);

2.2.6. подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя (полномочия представителя заявителя удостоверяются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации).

2.2.7. подписанное информированное согласие на обработку персональных данных.

2.3. К жалобе (обращению) заявителем прилагаются документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений обязательных требований.

2.4. Жалоба (обращение) могут быть поданы заявителем непосредственно Председателю ЭК по месту его нахождения, направлены заявителем посредством почтового отправления, курьером, либо, в случае использования Ассоциацией программного обеспечения, позволяющего в соответствии с законодательством Российской Федерации принимать, передавать электронные документы и устанавливать достоверность усиленных квалифицированных электронных подписей, допускается передача жалобы (обращения) в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью. Жалоба (обращение), направленные иными способами, считаются не соответствующими требованиям к жалобе (обращению) и не подлежат рассмотрению ЭК.

2.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы (обращения), которые не позволяют установить лицо, обратившееся в ЭК с жалобой (обращением) и не содержат сведений, перечисленных в пункте 2.2 настоящего Положения.

3. ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ (ОБРАЩЕНИЙ)

3.1. Жалобы (обращения), поступившие в Ассоциацию, рассматриваются Председателем ЭК на предмет их подведомственности Ассоциации и соответствия требованиям к содержанию жалобы (обращения), указанным в главе 2 настоящего Положения в срок, не превышающий 7 (семи) рабочих дней с момента поступления жалобы (обращения).

3.2. В случае если жалоба (обращение) позволяет установить заявителя и его адрес, но не соответствует иным требованиям главы 2 настоящего Положения, Председатель ЭК направляет Заявителю письменный ответ с указанием оснований несоответствия посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), а также в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении). При устранении оснований несоответствия жалобы (обращения) требованиям к содержанию жалобы (обращения), указанным в главе 2 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой (обращением).

3.3. ЭК также оставляют жалобу (обращение) без рассмотрения, если лицо, на действия которого подана жалоба (обращение), на дату рассмотрения жалобы (обращения) не является членом Ассоциации. В этом случае Председатель ЭК направляет заявителю письменный ответ с указанием причин оставления жалобы (обращения) без рассмотрения посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), а также в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении).

3.4. В случае соответствия жалобы (обращения) требованиям главы 2 настоящего Положения, Председатель ЭК принимает решение о проведении внеплановой проверки члена Ассоциации по обстоятельствам жалобы (обращения) с целью надлежащей квалификации нарушений, допущенных членом Ассоциации.

4. ПРОВЕДЕНИЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (ОБРАЩЕНИЙ)

4.1. ЭК обязуется собрать и изучить данные деятельности члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (обращение), в срок, указанный в п. 1.4 настоящего Положения. Процедура сбора данных и их изучения определяются Этическим кодексом Ассоциации.

4.2. В ходе проведения внеплановой проверки ЭК Ассоциации вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (обращение), а также у заявителя. ЭК Ассоциации вправе в ходе проведения проверки запрашивать документы и информацию у третьих лиц. Запрос документов, информации и пояснений у члена Ассоциации, заявителя осуществляется путем направления соответствующего запроса

посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе (обращении), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении).

4.3. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе (обращении).

4.4. По результатам проведенной внеплановой проверки, на основании поступившей жалобы (обращения), составляется протокол заседания ЭК. Не позднее 3-х дней с момента завершения проверки Председатель ЭК высылает заявителю и ответчику выписку из протокола с выводом о соблюдении/не соблюдении членом Ассоциации обязательных требований и принятых мерах.

4.5. Не позднее 3-х дней с момента завершения проверки Председатель ЭК передает в Правление Ассоциации выписку из протокола с выводом о соблюдении/не соблюдении членом Ассоциации обязательных требований и принятых мерах.

5. РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБЫ (ОБРАЩЕНИЯ) ПО СУЩЕСТВУ

5.1. Рассмотрение жалобы (обращения) по существу осуществляется на заседании ЭК Ассоциации. Заседания могут осуществляться очно с использованием дистанционных технологий.

5.2. Заявитель, а также член Ассоциации, действия (бездействие) которого обжалуются (далее – лица, участвующие в деле), уведомляются о месте и времени рассмотрения жалобы (обращения) по существу и вправе присутствовать на соответствующем заседании ЭК либо направить своего представителя, имеющего доверенность на участие в рассмотрении жалобы (обращения).

5.3. Лица, участвующие в деле, вправе давать ЭК пояснения в устной и письменной форме, возражать против позиции иных лиц, участвующих в деле, представлять доказательства, участвовать в их изучении. Заявитель вправе отозвать жалобу (обращение) в любой момент до принятия решения ЭК (в этом случае, рассмотрение жалобы (обращения) прекращается). Лицо, действия которого обжалуются, вправе признать жалобу (обращение).

5.4. В начале заседания ЭК председательствующий в заседании оглашает состав комитета, разъясняет лицам, участвующим в деле, права, предусмотренные пунктом 5.3 настоящего Положения.

5.5. Комитет в заседании заслушивает объяснения лиц, участвующих в деле, изучает представленные доказательства. Письменные объяснения, представленные лицом, участвующим в деле, не присутствующим на заседании ЭК и не направившим своего представителя, оглашаются председательствующим в заседании. Члены ЭК вправе задавать вопросы лицам, участвующим в деле, и их представителям.

- 5.6. Лица, участвующие в деле, вправе задавать друг другу вопросы с разрешения председательствующего. Председательствующий вправе снять вопрос, не имеющий отношения к предмету жалобы (обращения).
- 5.7. По решению ЭК, выносимому по ходатайству заявителя или члена Ассоциации, на действия которого подана жалоба (обращение), либо по собственной инициативе ЭК при необходимости предоставления дополнительных доказательств, вызова свидетелей, совершения иных действий, необходимых для полного и всестороннего рассмотрения жалобы (обращения), ее рассмотрение может быть отложено в пределах общего срока, установленного пунктом 1.4 настоящего Положения. ЭК также вправе объявить перерыв в заседании.
- 5.8. По результатам рассмотрения жалобы (обращения) по существу ЭК может принять одно из следующих решений:
- а) об отказе в удовлетворении жалобы (обращения);
 - б) о применении мер воздействия, указанных в Этическом кодексе Ассоциации.
- 5.9. Решение, указанное в пункте 5.8 настоящего Положения, изготавливается в форме Протокола заседания ЭК, содержащего сведения о дате, месте и времени рассмотрения жалобы (обращения), лицах, участвующих в деле, их представителях, составе ЭК, осуществляющего рассмотрение жалобы (обращения), лицах, присутствующих при рассмотрении жалобы (обращения), указание на обстоятельства, послужившие основанием принятия решения и формулировку принятого решения в соответствии с пунктом 5.8 настоящего Положения, результаты голосования по каждому вопросу повестки дня; сведения о лицах, проводивших подсчет голосов; сведения о лицах, голосовавших против принятия решения ЭК и потребовавших внести запись об этом в протокол.
- 5.10. ЭК вправе огласить на заседании, на котором осуществляется рассмотрение жалобы (обращения) по существу, только резолютивную часть решения. Не позднее 3-х дней с момента оглашения, Председатель ЭК высылает заявителю и ответчику выписку из протокола с выводом о соблюдении/не соблюдении членом Ассоциации обязательных требований и принятых мерах.
- 5.11. Решение, указанное в п. «а» пункта 5.8 настоящего Положения, влечет прекращение производства по рассмотрению жалобы (обращения).
- 5.12. Любое из решений, указанных в пункте 5.8. настоящего Положения, вступает в силу с момента его принятия.
- 5.13. Жалобы (обращения), ответы и решения по жалобам (обращениям), а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Ассоциации. ЭК несет ответственность за сохранность информации и ее конфиденциальность. ЭК сохраняет данные на протяжении 7 лет и уничтожает в соответствии с правилами безопасного уничтожения данных.