**УТВЕРЖДЕНО**

**Президентским советом СРО**

**Национальная Ассоциация «Союз психотерапевтов и психологов»**

**(Протокол № 11 от 12.03.2019)**

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о процедуре рассмотрения жалоб (обращений) на действие (бездействие) членов Саморегулируемой организации Национальной Ассоциации развития психотерапевтической и психологической науки и практики**

**«Союз психотерапевтов и психологов»**

Москва,

2019

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение принято в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Уставом СРО Национальной Ассоциации «Союз психотерапевтов и психологов» (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:

1) *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;

2) *обращение* - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти и органов местного самоуправления в Ассоциацию о нарушении членом Ассоциации обязательных требований;

3) *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 соответствующими комиссиями Ассоциации в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня их поступления, если законодательством Российской Федерации не установлен иной срок.

**2. ОРГАНЫ, УПОЛНОМОЧЕННЫЕ НА РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ (ОБРАЩЕНИЙ)**

2.1. Жалобы (обращения) на действия(бездействия) членов Ассоциации рассматриваются:

- Этической комиссией Ассоциации (далее - Этическая комиссия);

- Дисциплинарной комиссией Ассоциации (далее - Дисциплинарная комиссия).

2.2. Комиссии формируются и осуществляют свои полномочия в порядке, установленными Положением об Этической комиссии Ассоциации и Положением о Дисциплинарной комиссии Ассоциации, утверждённых Президентским советом Ассоциации.

**3. ПОДВЕДОМСТЕННОСТЬ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ(БЕЗДЕЙСТВИЯ) ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ.**

**ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБЕ (ОБРАЩЕНИЮ)**

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

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

3.1.2. требований Правил деловой и профессиональной этики Саморегулируемой организации Национальная Ассоциация развития психотерапевтической и психологической науки и практики «Союз психотерапевтов и психологов»;

3.1.3. требований Положения о дисциплинарной ответственности членов Ассоциации.

3.1.4. требований иных внутренних документов Ассоциации.

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

3.2.1. 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;

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

3.2.3. сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба (обращение):

- 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;

3.2.4. описание нарушений обязательных требований, допущенных членом Ассоциации;

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

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

3.2.7. подписанное информированное согласие на обработку персональных данных.

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

3.4. Жалоба (обращение) могут быть поданы заявителем непосредственно Председателю соответствующей комиссии Ассоциации по месту ее 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 комиссиями.

3.5. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы (обращения), которые не позволяют установить лицо, обратившееся в соответствующую комиссию с жалобой (обращением) и не содержат сведений, перечисленных в пункте 3.2 настоящего Положения.

**4. ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ (ОБРАЩЕНИЙ)**

4.1. Жалобы (обращения), поступившие в Ассоциацию рассматриваются Председателем соответствующей комиссии на предмет их подведомственности Ассоциации и соответствия требованиям к содержанию жалобы (обращения), указанным в главе 3 настоящего Положения в срок, не превышающий 3 (Трех) рабочих дней с момента поступления жалобы (обращения).

4.2. В случае если жалоба (обращение) позволяет установить заявителя и его адрес, но не соответствует иным требованиям главы 3 настоящего Положения, Председатель соответствующейкомиссии 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 3 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой (обращением) в соответствующую комиссию.

4.3. Комиссии также оставляют жалобу (обращение) без рассмотрения при наличии следующих обстоятельств:

- ликвидация юридического лица или смерть индивидуального предпринимателя, на действия которого подана жалоба (обращение);

- лицо, на действия которого подана жалоба (обращение), на дату рассмотрения жалобы (обращения) не является членом Ассоциации.

В этом случае, Председатель соответствующей комиссии 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).

4.4. В случае соответствия жалобы (обращения) требованиям главы 3 настоящего Положения, Председатель соответствующей комиссии принимает решение о проведении внеплановой проверки члена Ассоциации по обстоятельствам жалобы (обращения) с целью надлежащей квалификации нарушений, допущенных членом Ассоциации.

**5. ПРОВЕДЕНИЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (ОБРАЩЕНИЙ)**

5.1. Соответствующая комиссия обязуется провести внеплановую проверку члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (обращение), в срок, указанный в п. 1.4 настоящего Положения.

5.2. Порядок проведения внеплановой проверки и полномочия лиц, ее осуществляющих, определяются Положениями соответствующих комиссийНациональной Ассоциации «Союз психотерапевтов и психологов».

5.3. В ходе проведения внеплановой проверки соответствующие комиссии Ассоциации вправе запрашивать необходимые для проведения проверки документы, информацию, пояснения у члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (обращение), а также у заявителя. Соответствующие комиссииАссоциация 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).

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

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

5.6. Не позднее 3-х дней с момента завершения проверки Председатель соответствующей комиссии передаёт в Президентский Совет выписку из протокола с выводом о соблюдении/не соблюдении членом Ассоциации обязательных требований и принятых мерах.

**6. РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБЫ (ОБРАЩЕНИЯ) ПО СУЩЕСТВУ**

6.1. Рассмотрение жалобы (обращения) по существу осуществляется на заседании соответствующей комиссии Ассоциации.Заседания соответствующих комиссий могут осуществляться в режиме реального времени с использованием средств связи и интернета.

6.2. 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 соответствующей комиссии либо направить своего представителя, имеющего доверенность на участие в рассмотрении жалобы (обращения).

6.3. Лица, участвующие в деле, вправе давать соответствующейкомиссии 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 соответствующей комиссии (в этом случае, дисциплинарное производство по рассмотрению жалобы (обращения) прекращается). Лицо, действия которого обжалуются, вправе признать жалобу (обращение).

6.4. В начале заседания соответствующей комиссии председательствующий в заседании оглашает состав комиссии, разъясняет лицам, участвующим в деле, права, предусмотренные пунктом 6.3 настоящего Положения.

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

6.6. Лица, участвующие в деле, вправе задавать друг другу вопросы с разрешения председательствующего. Председательствующий вправе снять вопрос, не имеющий отношения к предмету жалобы (обращения).

6.7. По решению комиссии, выносимому по ходатайству заявителя или члена Ассоциации, на действия которого подана жалоба (обращение), либо по собственной инициативе комиссии 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. Комиссия также вправе объявить перерыв в заседании.

6.8. По результатам рассмотрения жалобы (обращения) по существу соответствующие комиссиимогутпринять одно из следующих решений:

а) об отказе в удовлетворении жалобы (обращения);

б) о применении мер воздействия, указанных в соответствующих Положенияхкомиссий Ассоциации.

6.9. Решение, указанное в пункте 6.8 настоящего Положения, изготавливается в форме Протокола заседания соответствующей комиссии, содержащего сведения о дате, месте и времени рассмотрения жалобы (обращения), лицах, участвующих в деле, их представителях, составе комиссии, осуществляющей рассмотрение жалобы (обращения), лицах, присутствующих при рассмотрении жалобы (обращения), указание на обстоятельства, послужившие основанием принятия решения и формулировку принятого решения в соответствии с пунктом 6.8 настоящего Положения, результаты голосования по каждому вопросу повестки дня; сведения о лицах, проводивших подсчет голосов; сведения о лицах, голосовавших против принятия решения комиссии и потребовавших внести запись об этом в протокол.

6.10. Комиссия 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 соответствующей комиссии высылаетзаявителю и ответчикувыписку из протоколас выводом о соблюдении/не соблюдении членом Ассоциации обязательных требований и принятых мерах.

6.11. Решение, указанное в п. «а» пункта 6.8 настоящего Положения, влечет прекращение производства по рассмотрению жалобы (обращения).

6.12. Любое из решений, указанных в пункте 6.8. настоящего Положения, вступает в силу с момента его принятия.

**7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

7.1. Жалобы (обращения), ответы и решения по жалобам (обращениям), а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в деле члена Ассоциации.

7.2. Настоящее Положение, изменения, внесенные в настоящее Положение, решение о признании утратившим силу настоящего Положения вступают в силу не ранее чем со дня внесения сведений в государственный реестр саморегулируемых организаций.