


"УТВЕРЖДЕНО"

решением Общего собрания членов Ассоциации операторов электронных площадок  
"Профессионалы электронного рынка"  
(Протокол № 9 от "01" марта 2018 года)

Председатель собрания:

  
\_\_\_\_\_ (Витковский Е.Ф.)

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения жалоб на действия членов**  
**Ассоциации операторов электронных площадок**  
**"Профессионалы электронного рынка"**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения жалоб на действия членов Ассоциации операторов электронных площадок "Профессионалы электронного рынка" (ОГРН 1157800002007; ИНН 7838037298) разработан на основании Федерального закона от 26.10.2002 № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» (далее – Закон о банкротстве), Федерального закона от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и других нормативных правовых актов Российской Федерации, федеральных стандартов, стандартов и правил профессиональной деятельности операторов электронных площадок, Устава Ассоциации операторов электронных площадок "Профессионалы электронного рынка" (ОГРН 1157800002007; ИНН 7838037298, далее – Ассоциация) в целях повышения качества работы с обращениями граждан и юридических лиц (далее – Заявители), содержащих ходатайство о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов лиц, и определяет порядок рассмотрения жалобы, сроки, последовательность действий при ее рассмотрении, а также порядок действий Ассоциации по результатам рассмотрения жалобы.

1.2. Согласно статье 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», жалоба - это просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов.

Жалоба о нарушении членом Ассоциации требований Закона о банкротстве, других федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих деятельность операторов электронных площадок, федеральных стандартов, стандартов и правил профессиональной деятельности операторов электронных площадок, принимается Ассоциацией к рассмотрению, если жалоба отвечает требованиям, установленным в п. 1.3 настоящего Порядка.

1.3. Жалоба должна содержать:

а) для физических лиц: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), идентификационный номер налогоплательщика (ИНН), дата и место рождения, адрес места жительства, почтовый адрес (если он не совпадает с местом жительства) и адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

б) для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП, телефон, почтовый адрес и адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

в) 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 лица, подписавшего обращение, телефон, почтовый адрес и адрес электронной почты;

г) сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба: наименование оператора электронной площадки и электронной площадки, сведения, позволяющие идентифицировать члена Ассоциации;

д) предмет обращения: указание на нарушение членом Ассоциации требований Закона о банкротстве, других федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих деятельность операторов электронных площадок, федеральных стандартов, стандартов и правил профессиональной деятельности операторов электронных площадок, указание на нарушение конкретных прав и законных интересов подателя жалобы действиями члена Ассоциации;

е) документы (или их копии), подтверждающие факты такого нарушения;

ж) подпись Заявителя или лица, выступающего от его имени с приложением документа, подтверждающего надлежащим образом оформленные полномочия лица на осуществление действий от имени Заявителя. Если жалоба направлена по электронной почте, то она должна быть направлена в виде отсканированного документа с приложением всех документов, подтверждающих факты, изложенные в жалобе. Такой документ должен содержать собственноручную подпись Заявителя или лица, выступающего от его имени, или должен быть подписан электронной подписью Заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.4. Заявитель жалобы вправе указать предпочтительный способ направления ему ответа по результатам рассмотрения жалобы: направление документа на бумаге на указанный им почтовый адрес либо направление отсканированной копии документа на указанный им адрес электронной почты.

## 2. Порядок и сроки рассмотрения жалобы

2.1. Поступившая жалоба регистрируется в электронном журнале регистрации с указанием даты ее получения и регистрационного номера.

Зарегистрированная жалоба рассматривается Президентом Ассоциации на соответствие условиям, установленным п. 1.3 настоящего Порядка.

По итогам рассмотрения зарегистрированной жалобы Президент Ассоциации принимает одно из следующих решений:

- а) о принятии жалобы к рассмотрению Ассоциацией и о передаче ее в Контрольный комитет;
- б) об оставлении жалобы без рассмотрения с указанием причин.

В случае оставления жалобы без рассмотрения Президент Ассоциации направляет уведомление Заявителю.

2.2. При рассмотрении соответствия поступившей в Ассоциацию жалобы условиям, установленным настоящим Порядком, Президент Ассоциации может запрашивать дополнительную информацию, сведения или документы, относящиеся к содержанию жалобы, у Заявителя.

Срок для предоставления дополнительной информации указывается в запросе и не может быть менее пяти рабочих дней.

В случае предоставления дополнительной информации, решение о принятии жалобы к рассмотрению или об оставлении жалобы без рассмотрения принимается после получения дополнительной информации, при этом срок на рассмотрение жалобы, установленный пунктом 2.6. настоящего Порядка, исчисляется с момента поступления дополнительной информации.

В случае непредоставления дополнительной информации или документов, если такая информация или документы являлись необходимыми для принятия жалобы к рассмотрению, Президент Ассоциации принимает решение об оставлении жалобы без рассмотрения по истечении 30-днев с момента направления заявителю запроса о предоставлении дополнительной информации.

2.3. В случае оставления жалобы без рассмотрения Заявитель, устранив обстоятельства, послужившие причиной оставления жалобы без рассмотрения, вправе повторно направить жалобу в Ассоциацию.

2.4. Основанием для оставления жалобы без рассмотрения является несоответствие жалобы установленным настоящим Порядком условиям, в том числе:

- а) отсутствие данных о Заявителе, указанных в подпунктах а)-в) пункта 1.3. настоящего Порядка, личной подписи Заявителя или его представителя (такая жалоба считается анонимной)
- б) отсутствие почтового адреса, если ответ должен быть направлен в письменной форме или адреса электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, для направления ответа на жалобу;
- в) текст жалобы не поддается прочтению частично либо полностью;
- г) жалоба адресована суду, арбитражному суду, уполномоченному органу, а в Ассоциацию поступила копия жалобы в процессуальном порядке (для сведения);
- д) невозможность подтвердить полномочия Заявителя или лица, выступающего от его имени;
- е) прекращение членства оператора электронной площадки в Ассоциации на дату регистрации жалобы;
- ж) в течение трех дней с даты регистрации жалобы от Заявителя поступило заявление об отзыве жалобы;
- з) в жалобе содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации;
- и) ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения персональных данных и/или сведений, составляющих коммерческую тайну, при условии, что у Ассоциации отсутствует согласие на разглашение персональных данных и/или сведений, составляющих коммерческую тайну от субъекта персональных данных и/или владельца таких сведений, либо, они не дали согласия на разглашение указанных сведений и данных;

к) отсутствие в жалобе указаний на факты нарушений членом Ассоциации требований Закона о банкротстве, других федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих деятельность операторов электронных площадок, федеральных стандартов, стандартов и

правил профессиональной деятельности операторов электронных площадок, отсутствие в жалобе указаний на нарушение конкретных прав и законных интересов подателя жалобы действиями члена Ассоциации;

л) указание в жалобе на факты, по которым Ассоциация ранее направляла Заявителю ответ по существу, и при этом не приводятся новые факты, обстоятельства и доводы. В этом случае Заявителю направляется ответ, содержащий сведения о результатах ранее проведенной проверки по указанным фактам;

м) в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу оператора электронной площадки, а также должностных лиц;

н) жалоба не связана с исполнением оператором электронной площадки установленных законодательством обязанностей;

о) поступление жалобы в срок более одного года с даты совершения нарушений, на которые Заявитель указал в своей жалобе;

п) к жалобе не приложены документы, подтверждающие нарушение членом Ассоциации требований Закона о банкротстве, других федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих деятельность операторов электронных площадок, федеральных стандартов, стандартов и правил профессиональной деятельности операторов электронных площадок, а также подтверждающие иные обстоятельства, на которые ссылается податель жалобы;

В случае, если после принятия жалобы к рассмотрению и начала внеплановой проверки от Заявителя поступит заявление об отказе от жалобы, то рассмотрение жалобы и возбужденная на основании нее внеплановая проверка прекращаются.

В случае отзыва жалобы до момента ее принятия или отказа от жалобы Заявитель не вправе повторно подавать жалобу в Ассоциацию по тем же основаниям.

2.5. Рассмотрение жалобы является основанием для проведения внеплановой проверки профессиональной деятельности члена Ассоциации в порядке, установленном Положением о Контрольном комитете Ассоциации.

В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе, или факты, подлежащие проверке, назначенной по иным основаниям.

В случае принятия решения о принятии жалобы к рассмотрению, Президент Ассоциации в этом же документе принимает решение о проведении внеплановой проверки и о передаче жалобы в Контрольный комитет.

Поступившая жалоба передается Президентом Ассоциации Председателю Контрольного комитета или, при его отсутствии (по причине отпуска, болезни, командировки и проч. обстоятельств), члену Контрольного комитета в течение одного рабочего дня с момента принятия решения о принятии жалобы к рассмотрению Ассоциацией.

2.6. Внеплановая проверка проводится Контрольным комитетом в соответствии с решением Президента Ассоциации в срок, не превышающий тридцать дней со дня поступления жалобы (обращения).

По решению Председателя Контрольного комитета или, при его отсутствии (по причине отпуска, болезни, командировки и проч. обстоятельств), члена Контрольного комитета, срок проверки может быть продлен не более чем на 30 (тридцать) рабочих дней. Такое продление срока проверки может быть, в том числе, обусловлено необходимостью анализа большого объема документов или информации, необходимостью запроса дополнительной информации и документов у члена Ассоциации, в отношении действий которого проводится внеплановая проверка, поступлением от члена Ассоциации ходатайства о продлении срока для представления мотивированных возражений по доводам жалобы.

2.7. Проведение внеплановой проверки может быть приостановлено по решению Председателя Контрольного комитета в случае, если по указанным в жалобе (обращении) нарушениям осуществляется производство по делу об административном правонарушении или по уголовному делу. Проведение проверки приостанавливается до получения решения о привлечении к административной или уголовной ответственности либо об отказе в привлечении. В случае если в отношении лица, по жалобе (обращении) на действия (бездействия) которого проводится внеплановая проверка, вынесено решение о привлечении к административной или уголовной ответственности, по решению Председателя Контрольного комитета проведение внеплановой проверки прекращается.

2.8. Члену Ассоциации, в отношении которого принято решение о проведении внеплановой проверки, должно быть направлено уведомление с указанием основания и срока проведения проверки, а также сроков представления в Ассоциацию письменных объяснений по фактам нарушений, указанных в жалобе (обращении), и документов, необходимых для разрешения вопросов по существу. Срок для предоставления таких письменных объяснений не может быть менее пяти рабочих дней с момента получения уведомления. Такое уведомление направляется члену Ассоциации по адресу электронной почты, или иным способом, обеспечивающим его доставку в течение пяти рабочих дней с даты его направления, Председателем Контрольного комитета или, в случае его отсутствия, членом Контрольного комитета.

Письменные объяснения по фактам нарушений, указанных в жалобе (обращении), и необходимые для разрешения вопросов по существу документы направляются членом Ассоциации на адрес электронной почты Ассоциации и/или на юридический адрес Ассоциации. В случае направления объяснений и

документов на электронную почту Ассоциации, такие объяснения и документы должны быть направлены в виде отсканированных документов и содержать собственноручную подпись руководителя члена Ассоциации или лица, выступающего от его имени, или должны быть подписаны электронной подписью члена Ассоциации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае невозможности предоставления письменных объяснений по жалобе и документов в обоснование своей позиции в установленный срок, член Ассоциации вправе направить в Контрольный комитет ходатайство о продлении указанного срока, которое рассматривается Председателем Контрольного комитета.

В случае необходимости получения дополнительной информации или документов у члена Ассоциации, в отношении действий которого проводится проверка, Председатель Контрольного комитета вправе запросить такую информацию и документы в порядке, предусмотренном настоящим пунктом.

В случае, если по истечении установленного для предоставления письменных объяснений срока указанные объяснения и документы не представлены членом Ассоциации, Контрольный комитет переходит к рассмотрению жалобы по документам, имеющимся в материалах проверки.

2.9. По результатам проведения внеплановой проверки на заседании Контрольного комитета составляется и утверждается Акт внеплановой проверки, в котором указываются:

- дата и место составления Акта внеплановой проверки;
- перечень лиц, участвующих в проведении проверки;
- номер, дата, наименование документа о принятии решения о проведении проверки;
- наименование (фамилия, имя, отчество) заявителя жалобы (обращения);
- наименование члена Ассоциации;
- сроки и место проведения проверки;
- сведения о результатах проверки, содержащие вывод о наличии или отсутствии фактов нарушения членом Ассоциации требований Закона о банкротстве, иных федеральных законов, нормативных правовых актов Российской Федерации, стандартов и правил профессиональной деятельности операторов электронных площадок, условий членства в Ассоциации;

- перечень документов, использованных в ходе проверки.

Заседание Контрольного комитета должно быть проведено не позднее последнего дня срока, установленного для проведения внеплановой проверки.

На заседании Контрольного комитета ведется протокол, который подписывается всеми членами Контрольного комитета, присутствующими на заседании Контрольного комитета.

2.10. Акт внеплановой проверки составляется в двух экземплярах и подписывается Председателем и членами Контрольного комитета. Документы, используемые в ходе проверки, и/или их электронные копии прилагаются к Акту внеплановой проверки либо указывается их местонахождение.

При несогласии с общими выводами Контрольного комитета член Контрольного комитета, участвующий в проведении проверки, вправе изложить замечания, которые прилагаются к акту проверки.

2.11. В случае отсутствия выявленных в рамках внеплановой проверки нарушений членом Ассоциации действующего законодательства, Стандартов и правил профессиональной деятельности, условий членства в Ассоциации первый экземпляр Акта внеплановой проверки с приложенными документами и/или электронными копиями не позднее одного рабочего дня с даты его подписания передается Президенту Ассоциации, который обеспечивает его хранение по месту нахождения Ассоциации в течение всего срока деятельности Ассоциации.

В течение пяти рабочих дней после получения Акта внеплановой проверки с приложенными документами и (или) электронными копиями Президент Ассоциации:

- обеспечивает размещение на сайте Ассоциации в сети «Интернет» информации об итогах проведенной проверки,
- направляет в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти сведения об итогах проведенной проверки в порядке, предусмотренном законодательством о саморегулируемых организациях.
- направляет в адрес заявителя жалобы (обращения), в связи с поступлением которой была проведена внеплановая проверка, обоснованный ответ о результатах рассмотрения жалобы. При этом, при отсутствии отдельного ходатайства заявителя о направлении ответа на определенный почтовый/электронный адрес, в определенной форме – документ на бумаге либо отсканированная копия документа, ответ направляется заявителю в той же форме, в какой им была направлена жалоба в адрес Ассоциации.

Второй экземпляр Акта внеплановой проверки не позднее пяти рабочих дней с даты его подписания направляется члену Ассоциации по адресу электронной почты или иным способом, обеспечивающим его доставку в течение пяти рабочих дней с даты его направления или вручается члену Ассоциации под роспись.

2.12. В случае выявления нарушения членом Ассоциации действующего законодательства, Стандартов и правил профессиональной деятельности, условий членства в Ассоциации, первый экземпляр Акта внеплановой проверки не позднее пяти рабочих дней с даты его подписания направляется члену Ассоциации

по адресу электронной почты или иным способом, обеспечивающим его доставку в течение пяти рабочих дней с даты его направления или вручается члену Ассоциации под роспись.

Член Ассоциации при несогласии с изложенными в Акте внеплановой проверки фактами и выводами вправе в течение пятнадцати рабочих дней после получения Акта внеплановой проверки предоставить в Контрольный комитет мотивированное возражение.

По истечении пятнадцати рабочих дней с момента получения членом Ассоциации Акта внеплановой проверки и до истечения двадцати пяти рабочих дней с даты утверждения Акта внеплановой проверки Председатель Контрольного комитета направляет второй экземпляр Акта внеплановой проверки и возражения члена Ассоциации (при их наличии) Председателю Дисциплинарного комитета, который в течение трех рабочих дней с момента получения документов назначает дату, время и место заседания Дисциплинарного комитета, о чем уведомляет членов Дисциплинарного комитета.

В случае если на момент составления такого Акта внеплановой проверки в течение срока деятельности Ассоциации заседания Дисциплинарного комитета не проводились или Председатель Дисциплинарного комитета не выбирался, материалы внеплановой проверки направляются Президенту Ассоциации, который созывает заседание Дисциплинарного комитета.

2.13. Заседание Дисциплинарного комитета по рассмотрению дела о применении в отношении члена Ассоциации мер дисциплинарного воздействия должно быть проведено не позднее 10 (десяти) дней с даты получения соответствующих документов.

Уведомление о дате, времени и месте заседания Дисциплинарного комитета направляется члену Ассоциации, в отношении которого назначено рассмотрение дела не позднее, чем за пять дней до даты заседания Дисциплинарного комитета на официальный электронный адрес члена Ассоциации.

В уведомлении о назначении дела к рассмотрению указывается на обязанность члена Ассоциации представления письменных пояснений и дополнительных документов (при наличии таковых), а также о возможности заявления ходатайства о рассмотрении дела без присутствия данного лица.

В случае поступления ходатайства члена Ассоциации либо необходимости в дополнительном выяснении обстоятельств дела, срок рассмотрения дела может быть перенесен Председателем Дисциплинарного комитета не более, чем на 10 (десять) дней. О переносе срока рассмотрения дела Председатель Дисциплинарного комитета выносит мотивированное решение.

Лицо, направившее жалобу или обращение, извещается о дате, времени и месте заседания Дисциплинарного комитета посредством факсимильной или электронной связи, а в случае отсутствия таковых посредством направления уведомления заказным письмом не менее чем за 5 (пять) дней до даты заседания Дисциплинарного комитета или иным способом.

2.14. Порядок проведения заседания Дисциплинарного комитета и порядок принятия решений Дисциплинарным комитетом устанавливается Положением о Дисциплинарном комитете Ассоциации.

2.15. Если по результатам рассмотрения дела Дисциплинарным комитетом не выявлены основания для применения мер дисциплинарного воздействия, выносится Постановление о прекращении производства по делу.

Если выявлены основания для применения мер дисциплинарного воздействия, выносится Постановление, содержащее решение о применении одной или нескольких мер дисциплинарного воздействия:

- а) вынесение предписания, обязывающего члена Ассоциации устранить выявленные нарушения и устанавливающего сроки устранения таких нарушений;
- б) вынесение члену Ассоциации предупреждения с публичным оповещением об этом на сайте Ассоциации;
- в) наложение на члена Ассоциации штрафа в размере, установленном решением Дисциплинарного комитета;
- г) рекомендация об исключении лица из членов Ассоциации, подлежащая рассмотрению Советом Ассоциации.

При малозначительности совершенного нарушения Дисциплинарный комитет может не применять в отношении члена Ассоциации меры дисциплинарного воздействия и ограничиться устным замечанием.

Член Дисциплинарного комитета, в случае несогласия с принятым решением, имеет право в письменном виде изложить свое особое мнение, которое приобщается к материалам дела.

2.16. Копия Постановления Дисциплинарного комитета о применении мер дисциплинарного воздействия в отношении члена Ассоциации в течение 2 (двух) рабочих дней с даты принятия решения Дисциплинарным комитетом направляется Председателем Дисциплинарного комитета члену Ассоциации, в отношении которого оно вынесено, а также лицу, направившему жалобу, по которой принято такое Постановление. Копия Постановления и выписка из протокола заседания Дисциплинарного комитета, на котором принято решение с рекомендацией об исключении члена из Ассоциации, в течение 2 (двух) рабочих дней направляется в адрес Президента Ассоциации для обеспечения рассмотрения вопроса Советом Ассоциации в порядке, установленном Уставом Ассоциации.

Результаты рассмотрения жалоб на действия члена Ассоциации и решения, обязывающие устранить выявленные нарушения, устанавливающие сроки их устранения и принятые в отношении члена Ассоциации,

подлежат размещению Президентом Ассоциации на сайте Ассоциации в сети "Интернет" в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней с даты принятия соответствующего решения.

2.17. Член Ассоциации, в отношении которого решением Дисциплинарного комитета применена мера дисциплинарного воздействия, а также инициатор рассмотрения дела вправе обжаловать данное решение в Совет Ассоциации.

Жалоба на решение Дисциплинарного комитета может быть направлена членом Ассоциации Председателю Дисциплинарного комитета в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения Постановления, но не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты вынесения решения Дисциплинарным комитетом.

К жалобе должны быть приложены документы, подтверждающие изложенные в ней доводы.

Председатель Дисциплинарного комитета в трехдневный срок с даты получения жалобы направляет ее с копиями Постановления и выпиской из протокола заседания Комитета по обжалуемому решению в адрес Президента Ассоциации для обеспечения рассмотрения данного вопроса Советом Ассоциации.

Жалоба должна быть рассмотрена Советом Ассоциации в течение тридцати календарных дней с даты ее поступления в Совет Ассоциации.

Членам Совета Ассоциации направляются копии жалобы с приложением Постановления и выпиской из протокола заседания Дисциплинарного комитета по обжалуемому решению. Каждый член Совета Ассоциации вправе ознакомиться со всеми материалами дела, запросить мнение членов Комитета.

Созыв, проведение заседания и принятие решений Советом Ассоциации осуществляется в порядке, предусмотренном Положением о Совете Ассоциации и Уставом Ассоциации.

По результатам рассмотрения жалобы Советом Ассоциации может быть принято одно из следующих решений:

а) об оставлении решения Дисциплинарного комитета без изменения, а жалобы без удовлетворения;

б) об отмене решения Дисциплинарного комитета и направлении дела в Дисциплинарный комитет на новое рассмотрение.

Выписка из протокола заседания Совета Ассоциации в пятидневный срок со дня оформления протокола направляется лицу, подавшему жалобу.