

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений, заявлений и жалоб
на действия членов Саморегулируемой организации аудиторов
«Аудиторская палата России» (Ассоциация)

Введение

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений, заявлений и жалоб на действия членов СРО АПР разработан в соответствии с требованиями:
 - Федерального закона от 30 декабря 2008г. №307-ФЗ «Об аудиторской деятельности»;
 - Федерального закона от 01 декабря 2007г. №315-ФЗ «О саморегулируемых организациях»;
 - федеральных стандартов аудиторской деятельности, федеральных правил (стандартов) аудиторской деятельности;
 - Кодекса профессиональной этики аудиторов;
 - Правил независимости аудиторов и аудиторских организаций;
 - Устава СРО АПР.
2. Основные термины и определения, применяемые в настоящем Порядке:
 - **СРО АПР** – Саморегулируемая организация аудиторов «Аудиторская палата России» (Ассоциация);
 - **законодательство по аудиту** – нормативные правовые акты, регулирующие аудиторскую деятельность в Российской Федерации;
 - **обращения (жалобы)** – обращения, заявления, жалобы в адрес СРО АПР любых физических и юридических лиц о нарушениях аудиторскими организациями (аудиторами) – членами СРО АПР требований законодательства по аудиту;
 - **Комитет по контролю качества** - Комитет СРО АПР по контролю качества работы аудиторских организаций (аудиторов) – членов СРО АПР;
 - **Департамент контроля** – Департамент контроля качества Генеральной дирекции СРО АПР;
 - **заявитель** – физическое или юридическое лицо, подписавшее обращение;
 - **объекты жалобы** – члены СРО АПР, чьи действия обжалуются заявителем;
 - **Регламент рассмотрения обращений** – Регламент рассмотрения обращений, жалоб, заявлений в СРО АПР – внутренний документ СРО АПР, детально регулирующий процедуры рассмотрения обращений и утверждаемый в установленном порядке.
3. Настоящий Порядок определяет общие принципы, порядок и сроки рассмотрения обращений. Целью рассмотрения обращений является повышение качества аудиторских услуг, оказываемых членами СРО АПР, и недопущения ими нарушений требований законодательства по аудиту.

Рассматриваемые обращения

4. Обращение должно содержать:
 - наименование члена СРО АПР, действия (бездействие) которого обжалуются;
 - изложение существа обращения (с приложением доказательных документов);

- фамилию, имя, отчество гражданина или наименование организации, подающего(ей) обращение, его(её) почтовый адрес, номера телефонов;
 - подпись заявителя.
5. Рассмотрению подлежат только мотивированные обращения, содержащие конкретные факты и ссылки на нарушенные членом СРО АПР нормы и требования законодательства по аудиту, а также входящие в компетенцию СРО АПР.
 6. Обращения, не соответствующие требованиям пунктов 4-5 настоящего Порядка, рассмотрению не подлежат.
 7. Обращения могут быть направлены в СРО АПР всеми возможными способами связи (курьер, почта, факсимильное сообщение, e-mail и др.).

Общие принципы рассмотрения обращений

8. Обращения рассматриваются Департаментом контроля, который действует в соответствии с Регламентом рассмотрения обращений. По решению Генерального директора СРО АПР или в случае, если получателем обращения указан конкретный орган СРО АПР, отдельные обращения могут быть рассмотрены соответствующим органом СРО АПР.
9. Рассмотрение обращений предусматривает проведение проверки обжалуемых действий (бездействий) членов СРО АПР и, в случае необходимости, принятие в их отношении мер дисциплинарного воздействия в соответствии с действующими внутренними правовыми актами СРО АПР.
10. Если в период рассмотрения обращения объект жалобы, подает заявление о выходе из состава СРО АПР, заявителю направляется об этом соответствующий ответ без документальной проверки обращения.
11. По всем обращениям, в том числе и не удовлетворяющим требованиям пунктов 4-5 настоящего Порядка, по итогам рассмотрения должен быть подготовлен письменный ответ, который направляется заявителю по указанному в обращении адресу.
12. Письменный ответ заявителю по результатам рассмотрения обращения должен включать описание проведенных мероприятий по проверке фактов, изложенных в обращении, и выводы по итогам его рассмотрения. Ответ должен быть мотивированным и содержать ссылки на нормативные правовые акты в области законодательства по аудиту.
13. Обращения, материалы по их рассмотрению, ответы заявителям регистрируются в СРО АПР как на бумажном, так и электронном носителях. Порядок и формы регистрации обращений устанавливаются Регламентом рассмотрения обращений.
14. При рассмотрении обращений переписка с заявителями, объектами жалоб, иными лицами, если они являются членами СРО АПР, может осуществляться по электронной почте посредством сканированных документов с учетом адресов, содержащихся в реестре аудиторов и аудиторских организаций СРО АПР.
15. Вся информация, полученная работниками СРО АПР от заявителей, объектов жалоба, органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных юридических и физических лиц в ходе рассмотрения обращения, является конфиденциальной.
16. Работники СРО АПР в соответствии с возложенными на них служебными обязанностями, обязаны своевременно, объективно и по существу рассматривать обращения, принимать по ним решения в порядке, установленном законодательством по аудиту, настоящим Порядком, Регламентом рассмотрения обращений.
17. Решение по обращению, не удовлетворяющее заявителя, может быть обжаловано им вышестоящему должностному лицу СРО АПР в течение 30 дней со дня получения им ответа на обращение.
18. По решению Департамента контроля рассмотрение обращения может осуществляться с привлечением контролеров качества СРО АПР, других органов СРО АПР. Иные лица могут

привлекаться с рассмотрению обращений по специальному решению Комитета по контролю качества.

Порядок и сроки рассмотрения обращений

19. Обращение регистрируется в порядке, предусмотренном внутренними документами СРО АПР, и передается для рассмотрения в Департамент контроля, который действует в соответствии с Регламентом рассмотрения обращений.
20. Срок рассмотрения обращения и направления письменного ответа заявителю, как правило, не превышает 35 рабочих дней с момента регистрации обращения.
21. Если заявителем не предоставлены или предоставлены не в полном объеме документы, необходимые для объективного рассмотрения обращения, то срок рассмотрения обращения отсчитывается с момента получения от заявителя недостающих материалов.
22. Срок рассмотрения обращения может быть продлен, если его рассмотрение приостанавливается по следующим основаниям:
 - если для принятия обоснованного решения по обращению необходимо получение информации или документов от органов государственной власти, органов местного самоуправления или иных организаций. Рассмотрение обращения приостанавливается до дня поступления необходимой информации или документов;
 - если заявителем либо аудиторской организацией (аудитором) было подано исковое заявление в суд, а для принятия обоснованного решения по обращению необходимо получить решение суда по данному спору. Рассмотрение обращения приостанавливается до дня получения решения суда;
 - если в результате рассмотрения обращения необходимо провести внеплановую проверку с выездом контролера. Рассмотрение обращения приостанавливается до получения заключения контролера по результатам внеплановой проверки.
 - в иных случаях, установленных Регламентом рассмотрения обращений.
23. Извещение о приостановлении рассмотрения обращения по основаниям, указанным в пункте 22 настоящего Порядка, должно быть направлено заявителю не позднее трех рабочих дней со дня принятия такого решения.
24. Внеплановая проверка, если она необходима для объективного рассмотрения обращения, проводится по решению руководителя Департамента контроля в соответствии с Регламентом рассмотрения обращений.
25. По результатам рассмотрения обращения Департаментом контроля может быть принято решение о передаче материалов по нему в соответствующий комитет СРО АПР.
26. Если материалы обращения передаются в один из комитетов СРО АПР, то письменный ответ заявителю предоставляет собой уведомление о принятии такого решения. Затем рассмотрение материалов обращения производится в порядке и сроки, установленные внутренними документами СРО АПР в отношении соответствующего комитета.

Заключительные положения

27. Контроль за соблюдением требований настоящего Порядка осуществляется Генеральным директором СРО АПР либо иным органом внутреннего контроля СРО АПР.
28. Департамент контроля ежеквартально предоставляет в адрес Генеральной дирекции СРО АПР отчет о результатах работы с обращениями. Форма и сроки предоставления отчета устанавливается Регламентом рассмотрения обращений.
29. Настоящий Порядок размещается на официальном сайте СРО АПР и предоставляется по требованию любому физическому или юридическому лицу.
30. Настоящий Порядок вступает в действие с даты его утверждения Центральным Советом СРО АПР.