

ПОРЯДОК УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Аудиторско-консалтинговый центр»

Приказ от «27» сентября 2012 № 3/2-11-П

Краснодар



**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ,
ЗАЯВЛЕНИЙ И ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКОВ ООО «АКЦ»**

Настоящий Порядок рассмотрения обращений, заявлений и жалоб на действия сотрудников ООО «АКЦ» разработан в соответствии с требованиями:

- Федерального закона от 30 декабря 2008г. №307-ФЗ «Об аудиторской деятельности»;
- федеральных стандартов аудиторской деятельности, федеральных правил (стандартов) аудиторской деятельности;
- Кодекса профессиональной этики аудиторов;
- Правил независимости аудиторов и аудиторских организаций;

Основные термины и определения, применяемые в настоящем Порядке:

- заявитель – физическое или юридическое лицо, подписавшее обращение;
 - объекты жалобы – сотрудники ООО «АКЦ», чьи действия обжалуются заявителем;
 - Регламент рассмотрения обращений – Регламент рассмотрения обращений, жалоб, заявлений в ООО «АКЦ» – внутренний документ ООО «АКЦ», детально регулирующий процедуры рассмотрения обращений и утверждаемый в установленном порядке.
- Настоящий Порядок определяет общие принципы, порядок и сроки рассмотрения обращений. Целью рассмотрения обращений является повышение качества аудиторских услуг, оказываемых сотрудниками ООО «АКЦ», и недопущения ими нарушений требований законодательства по аудиту.

Рассматриваемые обращения:

Обращение должно содержать:

- Фамилию, имя, отчество сотрудника ООО «АКЦ», 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.

Рассмотрению подлежат только мотивированные обращения, содержащие конкретные факты и ссылки на нарушенные сотрудником (сотрудниками) ООО «АКЦ» нормы и требования законодательства по аудиту.

Обращения, не соответствующие требованиям Порядка, рассмотрению не подлежат.

Обращения могут быть направлены в ООО «АКЦ» всеми возможными способами связи (курьер, почта, факсимильное сообщение, e-mail и др.).

Общие принципы рассмотрения обращений

Обращения рассматриваются Методсоветом по аудиту, который действует в соответствии с Регламентом рассмотрения обращений.

По решению директора ООО «АКЦ» или в случае, если получателем обращения указан конкретный отдел ООО «АКЦ», отдельные обращения могут быть рассмотрены соответствующим отделом ООО «АКЦ».

Рассмотрение обращений предусматривает проведение проверки обжалуемых действий (бездействий) сотрудников ООО «АКЦ» и, в случае необходимости, принятие в их отношении мер дисциплинарного воздействия в соответствии с действующими внутренними правовыми актами ООО «АКЦ».

Если в период рассмотрения обращения объект жалобы, подает заявление об увольнении из ООО «АКЦ», заявителю направляется об этом соответствующий ответ без документальной проверки обращения.

По всем обращениям, в том числе и не удовлетворяющим требованиям настоящего Порядка, по итогам рассмотрения должен быть подготовлен письменный ответ, который направляется заявителю по указанному в обращении адресу.

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.

Обращения, материалы по их рассмотрению, ответы заявителям регистрируются в ООО «АКЦ» как на бумажном, так и электронном носителях. Регистрация обращений производится в соответствии с Общей номенклатурой дел в ООО «АКЦ».

При рассмотрении обращений переписка с заявителями, объектами жалоб, иными лицами, если они являются сотрудниками ООО «АКЦ», может осуществляться по электронной почте посредством сканированных документов с учетом адресов, содержащихся в кадровой службе ООО «АКЦ».

Вся информация, полученная работниками ООО «АКЦ» от заявителей, объектов жалоба, органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных юридических и физических лиц в ходе рассмотрения обращения, является конфиденциальной.

Работники ООО «АКЦ» 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.

Решение по обращению, не удовлетворяющее заявителя, может быть обжаловано им должностному лицу СРО аудиторов, членом которого является ООО «АКЦ» в течение 30 дней со дня получения им ответа на обращение.

Иные лица могут привлекаться к рассмотрению обращений по специальному решению Комитета по контролю качества СРО аудиторов.

Порядок и сроки рассмотрения обращений

Обращение регистрируется в порядке, предусмотренном внутренними документами ООО «АКЦ», и передается для рассмотрения в Методсовет по аудиту.

Срок рассмотрения обращения и направления письменного ответа заявителю, как правило, не превышает 35 рабочих дней с момента регистрации обращения.

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. 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 ООО «АКЦ» 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 аудитора. Рассмотрение обращения приостанавливается до получения заключения аудитора по результатам внеплановой проверки.

Извещение о приостановлении рассмотрения обращения по основаниям, указанным в настоящем Порядке, должно быть направлено заявителю не позднее трех рабочих дней со дня принятия такого решения.

По результатам рассмотрения обращения Методсоветом может быть принято решение о передаче материалов по нему директору ООО «АКЦ» или в СРО аудиторов, членом которого является ООО «АКЦ» на момент поступления обращения (жалобы).

Заключительные положения

Контроль за соблюдением настоящего Порядка осуществляется директором ООО «АКЦ».

Методсовет ООО «АКЦ» предоставляет в адрес директора ООО «АКЦ» отчет о результатах работы с обращениями оперативно в течение трех дней с даты поступления обращения.

Настоящий Порядок размещается в папке «Стандарты» и в электронном виде на сайте ООО «АКЦ».

Настоящий Порядок вступает в действие с даты его утверждения директором ООО «АКЦ».

Ответы, подготовленные по результатам рассмотрения запросов, носят исключительно информационный характер.