

УТВЕРЖДЕН
Протоколом № 4
Общего собрания членов
Союза Операторов
Электронных Площадок
От «28» мая 2015г.

Редакция, утвержденная
решением общего собрания
членов Союза Операторов
Электронных Площадок от
5.12.2016 г. (Протокол №9
общего собрания членов
Союза Операторов
Электронных Площадок)

**Порядок
рассмотрения жалоб на действия членов
Союза Операторов Электронных Площадок**

Москва, 2016

I. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения жалоб на действия членов Союза Операторов Электронных Площадок (далее – Порядок) 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 г. № 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 Союза Операторов Электронных Площадок (далее – Союз) 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 Союза по результатам рассмотрения жалобы.

1.2. В целях рассмотрения жалоба Заявителя в Союз о нарушении членом Союза 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 должна отвечать условиям, установленным настоящим Порядком.

1.3. Жалоба должна содержать:

- а) Фамилию, имя, отчество (в случае его наличия), наименование юридического лица – Заявителя, его юридический и почтовый адрес, по которому необходимо направить ответ, контактные телефоны.
- б) Сведения о члене Союза, в отношении которого направлена жалоба: наименование оператора электронной площадки и электронной площадки,

сведения, позволяющие идентифицировать члена Союза.

в) Предмет обращения: указание на нарушение членом Союза 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.

г) Документы (или их копии), подтверждающие факты такого нарушения (при их наличии), или реквизиты таких документов (дата и номер).

д) Подпись Заявителя или лица, выступающего от его имени с приложением документа, подтверждающего надлежащим образом оформленные полномочия лица на осуществление действий от имени Заявителя. Если обращение направлено в электронной форме, то оно должно быть подписано электронной подписью Заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3. В случае если Заявитель хочет получить ответ в электронном виде, жалоба должна содержать его электронный адрес, по которому необходимо отправить ответ.

II. Порядок и сроки рассмотрения жалобы

2.1. Союз регистрирует полученную жалобу в журнале регистрации с указанием даты ее получения и регистрационного номера. О принятии жалобы к рассмотрению или об оставлении жалобы без рассмотрения с указанием причин Союз уведомляет Заявителя в течение десяти дней с даты регистрации жалобы.

2.2. При рассмотрении соответствия поступившей в Союз жалобы условиям, установленным настоящим Порядком, Союз может запрашивать дополнительную информацию, сведения или документы, относящиеся к содержанию жалобы, у Заявителя и/или члена Союза, в отношении которого направлена жалоба.

2.3. В случае несоответствия жалобы установленным настоящим Порядком

условиям Союз уведомляет Заявителя об оставлении жалобы без рассмотрения с указанием причин. Заявитель вправе повторно направить жалобу в Союз.

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

- а) отсутствие данных о Заявителе, подписи Заявителя, адреса;
- б) текст жалобы не поддается прочтению;
- в) направление жалобы в Союз в процессуальном порядке (в соответствии с пунктом 3 статьи 125 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации и т.д.);
- г) невозможность подтвердить полномочия Заявителя или лица, выступающего от его имени;
- д) прекращение членства оператора электронной площадки в Союзе на дату регистрации жалобы;
- е) от Заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения жалобы;
- ж) в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Союза;
- з) ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- и) отсутствие в жалобе указаний на факты нарушений членом Союза требований Закона о банкротстве, других федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих деятельность операторов электронных площадок, федеральных стандартов и правил профессиональной деятельности;
- к) указание в жалобе на факты, по которым Союз ранее направлял 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;

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

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

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

2.6. Союз в течение тридцати рабочих дней с даты регистрации жалобы Заявителя направляет Заявителю обоснованный ответ о результатах рассмотрения жалобы. Срок рассмотрения жалобы может быть продлен решением исполнительного директора Союза, но не более чем на тридцать рабочих дней с уведомлением об этом Заявителя и указанием причин такого продления. Указанный ответ или уведомление должны быть направлены Заявителю в форме документа на бумажном носителе по почте или в виде электронного образа документа по электронной почте.

2.7. Рассмотрение жалобы является основанием для проведения внеплановой проверки профессиональной деятельности члена Союза в порядке, установленном Правилами осуществления контроля за деятельностью членом Союза.

2.8. В течение двадцати рабочих дней с даты подписания акта проверки, при проведении которой были выявлены нарушения, акт проверки и возражения члена Союза (при их наличии) передаются в Дисциплинарный комитет Союза.

2.9. Дисциплинарный комитет Союза принимает решение по поступившим акту проверки и материалам проверки в течение тридцати календарных дней с даты их поступления и направляет данное решение в органы управления Союза с предложением о применении предложенной Дисциплинарным комитетом меры дисциплинарного воздействия и члену Союза.

2.10. Союз в течение двух рабочих дней со дня принятия решения о применении меры дисциплинарного воздействия в отношении члена Союза

направляет копии такого решения члену Союза, а также лицу, направившему жалобу, по которой принято такое решение, в форме документов на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов) по электронной почте, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица саморегулируемой организации, в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 февраля 2016 года № 113 «Об утверждении Правил определения саморегулируемой организацией видов электронной подписи, используемых при направлении решения о применении мер дисциплинарного воздействия в отношении члена саморегулируемой организации в форме электронных документов (пакета электронных документов) члену саморегулируемой организации, а также лицу, направившему жалобу, по которой принято такое решение».