

**УТВЕРЖДЕНО:**

Решением Общего собрания членов  
Саморегулируемой организации  
«Ассоциация букмекерских контор»  
Протокол № 36 от 29.09.2017 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе  
юридических лиц, а также органов государственной власти**

**г. Москва**

**2017 г.**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, юридических лиц и органов государственной власти, далее – Положение, определяет требования, распространяемые на индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, обращения юридических лиц и органов государственной власти (далее – обращение), адресованные Саморегулируемой организации «Ассоциация букмекерских контор» (далее – СРО БК) и порядку их рассмотрения.

1.2. Работа по рассмотрению обращений основывается на принципах гласности и открытости.

1.3. Рассмотрение обращений граждан других государств или лиц без гражданства осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

## **2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ**

2.1. Для целей Положения используются следующие основные термины:

обращение - направленные в СРО БК в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе через официальный сайт СРО БК, предложение, заявление или жалоба;

предложение - рекомендация по совершенствованию нормативных правовых актов СРО БК, деятельности его органов, развитию общественных отношений, улучшению порядка и метода осуществления СРО БК своей основной деятельности;

заявление - просьба гражданина, объединений граждан, в том числе юридических лиц, о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении стандартов и правил и иных нормативных правовых актов СРО БК, критика деятельности членов СРО БК, критика деятельности СРО БК и их должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина, объединений граждан, в том числе юридических лиц, о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого вопроса истёк срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Обращение одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившее до истечения срока рассмотрения, считается первичным;

анонимное обращение - обращение гражданина, объединений граждан, в том числе юридических лиц, без указания наименования организации, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии), а также почтового и/или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ. По анонимным обращениям ответ по существу не дается.

### **3. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЮ**

3.1. Заявитель в своем обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование СРО БК либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица СРО БК, либо должность соответствующего лица СРО БК, в адрес которого он подает обращение;

- свои фамилию, имя, отчество (при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица;

- почтовый и/или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение;

- наименование члена СРО БК, в отношении которого оно подается (в случае направления жалобы о нарушении стандартов и правил членом СРО БК);

- изложение сути обращения.

В случае необходимости СРО БК имеет право запросить у заявителя светокопии документов, подтверждающих его личность, а также светокопии документов, необходимых для подтверждения доводов, указанных в обращении.

3.3. Ответ на обращение по существу не дается в следующих случаях:

- не поддается прочтению или отсутствует хотя бы одно из сведений, указанных в пункте 3.1. настоящего Положения;

- в обращении обжалуется судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы причинения вреда репутации или имуществу СРО БК, угрозы жизни, здоровью и имуществу СРО БК или должностных лиц СРО БК;

- в обращении содержится вопрос, на который СРО БК ранее давался письменный ответ по существу в связи с ранее направляемым этим лицом обращением, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Данные обращения в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации возвращаются направившим их лицам с разъяснением причин возврата, либо, если обращение направлено через официальный сайт СРО БК, отправителям обращений направляется мотивированный отказ в рассмотрении обращений.

### **4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

4.1. Все обращения, поступающие в СРО БК, регистрируются в СРО БК и проверяются на соблюдение требований, указанных в разделе 3 настоящего Положения, работником СРО БК, на которого такие обязанности возложил Президент СРО БК.

В случае, если обращение не соответствует требованиям, указанным в пункте 3.1 настоящего Положения, оно возвращается обратно направившему их лицу в соответствии с пунктом 3.3 настоящего Положения.

Обращение, содержащее сведения о нарушениях членом СРО БК стандартов и правил СРО БК, направляется сотрудником, ответственным за регистрацию обращений, в течение 3 (трех) дней со дня их регистрации Председателю Контрольной комиссии.

4.2. Председатель Контрольной комиссии осуществляет предварительный анализ обращения и перенаправляет его в 5 (пятидневный срок соответствующему члену СРО БК.

4.3. Член СРО БК, в течение 30 (тридцати) дней со дня получения обращения от Председателя контрольной комиссии, подготавливает и направляет свой ответ Председателю Контрольной комиссии. Ответ должен содержать исчерпывающие пояснения по всем указанным в обращении вопросам, а также меры, предпринятые членом СРО БК для их решения.

4.4. Председатель Контрольной комиссии в срок не позднее 15 (пятнадцати) дней со дня получения ответа от Члена СРО БК осуществляет подготовку и направление лицу, от которого поступило обращение, ответа за подписью Президента либо работника СРО БК, на которого такие обязанности возложил Президент СРО БК.

4.5. Иные поступившие в СРО БК обращения рассматриваются Президентом СРО БК или работником СРО БК, на которого такие обязанности возложил Президент СРО БК, и направляются лицу, от которого обращение поступило, в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации.

4.6. В исключительных случаях Президент СРО БК вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) календарных дней, уведомив об этом лицо, направившего обращение.

## **5. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА**

5.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по обращениям возлагается на Президента СРО БК или работника СРО БК, на которого такие обязанности возложил Президент СРО БК.

5.2. Ответственность за рассмотрение обращений, связанных с исполнением членами СРО БК утвержденных стандартов и правил, возлагается на Председателя Контрольной комиссии СРО БК и члена СРО БК в отношении, которого оно поступило.

5.3. Ответственность за рассмотрение иных обращений возлагается на Президента СРО БК или работника СРО БК, на которого возложена обязанность Президентом СРО БК по рассмотрению обращений.

5.4. Все обращения, за исключением анонимных, подлежат обязательной регистрации в Реестре обращений в течение 5 (пяти) дней со дня их поступления работником СРО БК, ответственным за ведение делопроизводства.

5.5. Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства.