

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке подачи и рассмотрения жалоб, поступающих в Ассоциацию НКО по продвижению прав и интересов детей

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом Ассоциации НКО по продвижению прав и интересов детей (далее - "Ассоциация").

1.2. Настоящее Положение определяет порядок приема, их рассмотрения, принятия мер и предоставления ответов органами Ассоциации жалоб по вопросам деятельности организации.

В целях настоящего Положения под жалобой понимается письменное обращение с изложением обстоятельств, повлекшие негативные последствия для деятельности, как Ассоциации в результате действий ее членов, так и самих членов Ассоциации.

2. ОРГАН АССОЦИАЦИИ, УПОЛНОМОЧЕННЫЙ РАССМАТРИВАТЬ ЖАЛОБЫ

2.1. Поступившие в Ассоциацию жалобы рассматриваются Комитетом по рассмотрению жалоб (Далее Комитет).

2.2 В состав Комитета входят представители 3-х организаций, являющихся членами Ассоциации. Состав Комитета формируются Общим собранием.

2.3 Решения Комитета носят рекомендательный характер для Органов Ассоциации, в чьи полномочия, в соответствии с Уставом и внутренними политиками, входит принятие решений по применению дисциплинарных мер воздействия в отношении лиц и организаций, на чьи действия поступила жалоба.

3. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЖАЛОБ

3.1. Жалоба подается председателю Комитета в письменном виде по почте и в электронном виде через официальный сайт.

3.2. Жалоба может быть передана в Комитет собственноручно, по почте, по электронной почте, факсом.

При подачи жалобы лично, Ассоциацией лицу, подавшему жалобу выдается копия титульного листа его заявления с отметкой о приеме, датой приема и входящим номером.

При подаче жалобы по почте в адрес лица, направившего жалобу, указанный в качестве обратного адреса на письме, указывается уведомление о приеме жалобы к рассмотрению с указанием даты приема и входящего номера. Заявления без обратного адреса не регистрируются и не рассматриваются. Лицо, направившее жалобу по почте, должен проконтролировать получение уведомления о приеме. Неполучение такого уведомления может означать, что жалоба не поступила в Ассоциацию. В этом случае, необходимо направить жалобу повторно.

При подаче жалобы или претензии в электронном виде на официальном сайте организации податель должен указать действительный адрес электронной почты для

ответа. На этот адрес направляется уведомление о приеме жалобы к рассмотрению с указанием даты приема и входящего номера. Неполучение уведомления может означать, что заявление не поступило в организацию. В этом случае необходимо направить жалобу повторно.

Жалоба может включать в себя:

- жалобу на действия штатных сотрудников Ассоциации
- жалобу на действия Исполнительного директора Ассоциации
- жалоба на действия Координационного Совета
- жалобу на действия членов Ассоциации

3.2. Жалоба должна быть представлена письменно, написанной в соответствии с формой №1 (Приложение1), с четким описанием факта и претензий, с указанием лиц, организации или органа на действия которых пишется жалоба, и с обязательным указанием лица и обратного адреса, от чьего имени подается жалоба. Жалобы не соответствующие указанным требованиям не принимаются к рассмотрению.

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

4.1. Рассмотрение жалоб Комитетом осуществляется в порядке, установленном настоящим Положением.

4.2. По просьбе заявителя жалобы могут быть рассмотрены конфиденциально.

4.3. По результатам рассмотрения жалоб Комитет вправе принять следующие решения:

- о привлечении экспертов для проведения экспертизы действий, на которые поступила жалоба;
- о подготовке рекомендаций для устранения нарушения, изложенного в жалобе;
- о направлении рекомендаций по применению дисциплинарных мер в соответствующие Органы Ассоциации, которые могут принимать решения по применению дисциплинарных мер в соответствии с Уставом и внутренними политиками Ассоциации.
- о направлении мотивированного отказа в принятии мер по поступившим жалобам;
- о подготовке и направлении ответа на жалобу.

5. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ.

5.1. Жалобы рассматриваются комитетом в течение 10 дней, со дня их поступления, если Комитет решает, что необходимо вынести дисциплинарное взыскание, то жалоба направляется в соответствующий Орган, с рекомендациями по дисциплинарному взысканию. Органы принимают меры в сроки, предусмотренные настоящим Положением.

5.2. Ответы на жалобы, по которым Комитет выносит решение о мотивированном отказе в принятии мер, направляются заявителю в течение 15 дней со дня ее поступления.

5.3. Жалобы, принятые для подготовки ответа Общим собранием, рассматриваются на первом же заседании Общего собрания после ее получения. Ответ на жалобу должен быть отправлен в Комитет не позднее 15 дней после ее рассмотрения.

5.4. Жалобы, принятые для подготовки ответа Координационным Советом рассматриваются на первом же заседании Координационного Совета после ее получения. Ответ на жалобу должен быть отправлен в Комитет не позднее 15 дней после ее рассмотрения.

5.5. Жалобы, принятые для подготовки ответа Исполнительным директором рассматриваются в течение 10 дней после ее получения. Ответ на жалобу должен быть представлен в Комитет не позднее 15 дней после ее рассмотрения.

5.6. После получения ответа от соответствующего Органа о принятии дисциплинарных мер, Комитет в 2-х дневный срок порядке отправляет ответ на жалобу заявителю.

УТВЕРЖДЕНО

Решением Координационного Совета Ассоциации НКО по продвижению прав и интересов детей

Протокол Координационного Совета №3 от «20» сентября 2011 год

ПРИЛОЖЕНИЕ №1.
Форма подачи жалобы

**В Комитет по рассмотрению жалоб Ассоциации НКО
по продвижению прав и интересов детей в КР,
Председателю Утешевой Н.
г. Бишкек, ул. Московская, 4 Б, кв. 8
тел./факс: 48-66-49
e-mail: nutesheva@gmail.com**

ЖАЛОБА

1. ФИО _____

2. Адрес, контактные данные (телефон, электронный адрес) _____

3. Хотели ли бы Вы, чтобы Ваша жалоба была рассмотрена конфиденциально?

- Да _____
- нет _____

4. Описание жалобы с указанием лиц, дат, фактов нарушения _____

5. Подпись, дата _____