

## **Регламент работы ОЮЛ "Республиканский центр содействия Адалдык Аланы" с обращениями**

1. Обращения предварительно принимаются в ОЮЛ «РЦСАА» от всех юридических лиц, независимо от членства в ОЮЛ «РЦСАА».
2. Все поступившие обращения в течении 5 рабочих дней проверяются штатными экспертами ОЮЛ «РЦСАА» на соответствие целям и задачам ОЮЛ «РЦСАА».
3. В случае несоответствия обращения целям и задачам ОЮЛ «РЦСАА» обратившемуся лицу направляется отказ в дальнейшем рассмотрении обращения в ОЮЛ «РЦСАА» с указанием причин отказа, и рекомендациями по возможным вариантам дальнейших действий с обращением.
4. В случае соответствия обращения целям и задачам ОЮЛ «РЦСАА», обращение размещается на сайте ОЮЛ «РЦСАА» на срок 10 рабочих дней для ознакомления и приглашения независимых специалистов принять участие в работе по данному обращению.
5. В случае отсутствия в указанный срок желающих принять участие в работе по данному обращению, принимается решение об отказе от дальнейшего рассмотрения данного обращения в связи с отсутствием желающих принять его в работу.
6. При наличии независимых специалистов, выразивших желание принять участие в работе по данному обращению, для них организовывается предварительное обсуждение обращения с участием обратившейся стороны, для более подробного ознакомления с деталями проблемы.
7. По итогам предварительного обсуждения независимые специалисты в течении 5 рабочих дней принимают решение о возможности взять в работу данное обращение и формулируют условия своего участия, в том числе результаты, которые они обязуются достигнуть, стоимость и порядок оплаты свои услуг.
8. Обратившаяся сторона в течении 5 рабочих дней после получения предложений от независимых специалистов принимает решение о возможности заключения договора на предложенных условиях, или об отказе от дальнейшей работы на предлагаемых условиях.
9. В случае, если обратившаяся сторона в силу тяжелого материального положения не имеет возможности оплатить работу привлекаемых независимых специалистов, ОЮЛ «РЦСАА» объявляет фандрайзинг по данной проблеме и в случае, если необходимая сумма набирается, обращение принимается в дальнейшую работу. Срок фандрайзинга – 1 месяц с момента размещения объявления на сайте ОЮЛ «РЦСАА». При необходимости, срок фандрайзинга может быть продлен по согласованию с обратившейся стороной.
10. В случае отказа обратившейся стороны от дальнейшей работы на предлагаемых условиях, или если в ходе фандрайзинга не набрана необходимая сумма для оплаты работы независимых специалистов, обращение подлежит возврату обратившейся стороне без рассмотрения
11. В случае готовности обратившейся стороны на условия работы независимого специалиста, ОЮЛ «РЦСАА» назначает Куратора по данному обращению (по согласованию) из числа штатных экспертов ОЮЛ «РЦСАА», имеющих необходимые компетенции и опыт в данной проблеме, на согласованных с обратившейся стороной условиях ежемесячной оплаты работы Куратора по контролю за работой по данному обращению.
12. После согласования всех условий работы по обращению, в том числе точной формулировки намеченного результата по данному обращению, стоимости и порядка оплаты услуг ответственного исполнителя и Куратора, обратившаяся сторона подает заявление о вступлении в ОЮЛ «РЦСАА» и после приема в члены ОЮЛ «РЦСАА» подписывает соответствующий договор по данному обращению.
13. После подписания договора между обратившейся стороной и ОЮЛ «РЦСАА», последняя заключает соответствующий гражданско-правовой договор с ответственным исполнителем, выбранным обратившейся стороной из числа специалистов, выразивших желание заниматься данным обращением.

14. Ответственный исполнитель организует всю дальнейшую работу с обращением, в том числе подготовку текстов запросов, обращений, жалоб, исковых заявлений (при необходимости), инициирует проведение заседаний, ведет их протоколы и согласовывает их со всеми участниками заседания, а также готовит все аналитические материалы и итоговое заключение по данному обращению на основе полученных материалов.
15. Куратор согласовывает и подписывает от имени ОЮЛ «РЦСАА» все необходимые документы и обращения и передает их в секретариат ОЮЛ «РЦСАА» для отправки по назначению. Весь исходящий и входящий документооборот по данному кейсу идет только через Куратора по данному обращению.
16. Обратившаяся сторона имеет право получать всю переписку и материалы по своему обращению, без вмешательства в текущую работу ответственного исполнителя и Куратора. В случае несогласия с действиями ответственного исполнителя или Куратора, обратившаяся сторона имеет право подать жалобу руководству ОЮЛ «РЦСАА», которое обязано в таком случае обеспечить незамедлительное рассмотрение жалобы с участием всех заинтересованных сторон и вынести по данной жалобе мотивированное решение.
17. После завершения работы с обращением, в случае достижения оговоренного в соответствующем договоре результата, ответственный исполнитель получает оплату за выполненную работу от ОЮЛ «РЦСАА» за счет средств обратившейся стороны.
18. В случае невозможности достижения оговоренного результата работа ответственного исполнителя не оплачивается и все средства, предназначенные для оплаты работы ответственного исполнителя, подлежат возврату обратившемуся лицу, за исключением средств, ежемесячно направленных на оплату вознаграждения Куратора по данному обращению и членских взносов в ОЮЛ «РЦСАА».
19. В случае немотивированного отказа обратившегося лица от дальнейшего работы по обращению, после фактического начала работ, или в случае, если обратившаяся сторона своими намеренными действиями фактически блокирует дальнейшее рассмотрение по данному обращению, задепонированные средства не возвращаются и могут быть потрачены по решению ОЮЛ «РЦСАА» на финансирование других обращений, нуждающихся в фандрайзинге.
20. В случае, если обратившаяся сторона в случаях, указанных в п. 19 данного Регламента, требует полного или частичного возврата задепонированных средств, данный вопрос передается в судебные органы РК для вынесения судебного решения. В этом случае на период судебных разбирательств оспариваемые денежные средства передаются на депозит суда.