

ПОЛОЖЕНИЕ О ЧЛЕНСТВЕ В АССОЦИАЦИИ АГЕНТСТВ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ «АМКО»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом Ассоциации агентств мониторинга качества обслуживания «АМКО» (далее - АМКО). Настоящее Положение определяет порядок и условия приема в члены и прекращения членства в АМКО, права и обязанности членов АМКО.

1.2. Членами АМКО могут быть юридические лица, признающие Кодекс профессиональной этики АМКО и отвечающие требованиям, предъявляемым к ним Положением о членстве в АМКО и внутренними документами АМКО.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ЧЛЕНСТВУ В АМКО

2.1. Юридическое лицо должно соответствовать следующим требованиям:

- 2.1.1. являться юридически зарегистрированным лицом любой организационно-правовой формы;
- 2.1.2. вести деятельность в области оценки качества обслуживания в течение минимум 1 года;
- 2.1.3. иметь положительную деловую репутацию;
- 2.1.4. использовать в своей деятельности и соблюдать правила осуществления внутреннего контроля качества работы в области мониторинга качества обслуживания.

2.2. Учредители АМКО автоматически становятся его членами после создания.

3. ПОРЯДОК ПРИЕМА В ЧЛЕНЫ АМКО

3.1. Претенденты на вступление в члены АМКО должны ознакомиться с Положением о членстве в АМКО, Кодексом профессиональной этики АМКО, с требованиями, установленными АМКО для своих членов внутренними документами, с порядком уплаты членских и иных взносов. Указанная информация размещается АМКО на его официальном сайте в сети Интернет.

3.2. Юридическая организация – претендент на вступление в АМКО подает в Правление АМКО следующий пакет документов в обязательном порядке:

- 3.2.1 письменное заявление;
- 3.2.2. анкету претендента на вступление в члены АМКО;
- 3.2.3. копии учредительных документов (Устав и учредительный договор);
- 3.2.4. выписку из Единого государственного реестра о государственной регистрации и о видах осуществляемой экономической деятельности, полученную в течение 1 месяца;

3.2.5. письменные рекомендации клиентских компаний, - не менее трех, - для которых были выполнены проекты, соответствующие профилю деятельности АМКО, подтверждающие безупречную деловую репутацию организации.

3.3. Претендент на вступление в АМКО, вправе выбрать уровень членства в АМКО. Данным Положением установлено три уровня членства в АМКО:

- 3.4.1. Ассоциированный член
- 3.4.2. Кандидат в действительные члены
- 3.4.3. Действительный член

3.5. В зависимости от выбранного уровня членства, кандидат в члены АМКО предоставляет и подтверждает всеми возможными способами следующую информацию о деятельности организации:

Критерии членства	Действительный член	Кандидат в действительные члены	Ассоциированный член
Наличие веб-сайта	да	да	да
Опыт деятельности на рынке услуг «Тайный покупатель», лет, (подтверждение любым способом: рек письма, договора и т.п.)	5	3	1
Рекомендательные письма (в письмах должны быть указаны конкретные результаты сотрудничества)	6	3	3
Региональное покрытие (подтверждение любым способом в рек письме клиента, контрактах и т.п.)	не менее 30 субъектов РФ/СНГ	не менее 3 субъектов РФ/СНГ	1 субъект РФ/СНГ
Специализированный программный продукт как система планирования и контроля.	да	не обязательно	нет
Годовой оборот по проектам Тайный покупатель (без НДС) или годовой объем оценок по проектам Тайный покупатель	8 000 000 руб/ 10 000 оценок	2000000 руб/ 2500 оценок	500 000 руб/ 600 оценок

3.6. Представленные организацией документы подлежат прохождению предварительной экспертизы документов.

3.7. В Правление АМКО представляются надлежащим образом заверенные копии документов.

3.8. При поступлении в Правление АМКО неполного пакета документов, перечисленных в пп. 3.2.-3.5. настоящего Положения, работа с документами не производится и вопрос о приеме в члены на заседание Правления не выносится.

3.9. Правление АМКО в течение тридцати рабочих дней со дня, следующего за днем представления полного комплекта документов, указанных в п. 3.2. настоящего Положения, принимает решение о приеме либо об отказе в приеме в члены АМКО. Решение о приеме нового члена Ассоциации принимается Правлением простым большинством (более половины) голосов членов Правления, присутствующих на заседании.

3.10. Положительное решение Правления АМКО о приеме претендента в члены АМКО вступает в силу со дня уплаты претендентом ежегодного взноса АМКО, а также взносов, установленных АМКО при приеме в члены АМКО. Вступление в силу положительного решения Правления АМКО о приеме претендента в члены АМКО оформляется приказом Президента АМКО, и организации присваивается статус «член АМКО». В случае неуплаты претендентом взносов, указанных в настоящем пункте, в течение 90 календарных дней со дня, следующего за днем принятия решения Правлением АМКО о приеме претендента в члены АМКО, такое решение признается Правлением АМКО недействительным.

3.11. Оформление документов единого образца члена АМКО (с внесением сведений в реестр АМКО), осуществляется Правлением АМКО на основании приказа Президента АМКО.

3.12. Члены АМКО ежегодно предоставляют в Правление АМКО анкету по установленной АМКО форме, для обновления информации о деятельности членов АМКО в базе данных.

4. ОТКАЗ В ПРИЕМЕ В ЧЛЕНЫ АМКО

4.1. Основанием для принятия АМКО решения об отказе в приеме в члены АМКО является:

- 4.1.1. несоответствие организации требованиям Кодекса и членства, утвержденным настоящим Положением;
- 4.1.2. установление недостоверности сведений, содержащихся в документах, представленных в АМКО

4.2. Решение АМКО об отказе в приеме в ее члены должно быть сообщено в письменной форме не позднее чем через семь рабочих дней со дня, следующего за днем принятия данного решения.

4.3. Решение об отказе в приеме в члены АМКО может быть обжаловано в порядке, определенном законодательством Российской Федерации.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЧЛЕНОВ АМКО

5.1. Права всех членов АМКО:

- 5.1.1. участвовать в работе Общего собрания членов АМКО, выражать свое мнение по обсуждаемым вопросам, критиковать недостатки в работе АМКО;
- 5.1.2. обращаться в руководящие органы АМКО за защитой профессиональных интересов при осуществлении деятельности, связанной с выполнением целей и задач АМКО;
- 5.1.3. контролировать деятельность руководящих органов АМКО путем подачи заявлений и предложений в Контрольно-ревизионную комиссию о проведении ревизии финансово-хозяйственной деятельности АМКО;
- 5.1.4. получать от АМКО информацию и консультации, необходимые для повышения профессиональной компетентности и квалификации, в пределах ее компетенции;
- 5.1.5. участвовать в съездах, симпозиумах, конференциях, семинарах и других мероприятиях по проблемам, связанным с развитием деятельности в области оценки качества обслуживания, проводимых АМКО;
- 5.1.6. пользоваться поддержкой АМКО в профессиональных вопросах;
- 5.1.7. получать юридические консультации в вопросах оказания услуги тайный покупатель;
- 5.1.8. обращаться с заявлениями и предложениями по вопросам деятельности АМКО;
- 5.1.9. добровольно вступать в члены АМКО и выбывать из членов в порядке, определенном Уставом АМКО и Положением о членстве в АМКО;
- 5.1.10. пользоваться информационной системой АМКО и участвовать в информационном обмене с другими членами АМКО;
- 5.1.11. участвовать в разработке проектов документов, определяющих основные направления деятельности АМКО;
- 5.1.12. осуществлять иные права, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и документами АМКО.

Ассоциированный член имеет дополнительно следующие права:

1. Получать скидку на участие в мероприятиях АМКО в установленном размере.
2. Бесплатно размещать краткую информацию о компании на сайте АМКО.
3. Получать коммерческие предложения, приходящие на имя АМКО и охватывающие заявленные регионы действия компании.

Кандидат в действительные члены имеет дополнительно следующие права:

1. Бесплатно участвовать в ежегодной конференции АМКО (1 член организации).
2. Бесплатно размещать расширенную информацию о компании.
3. Получать коммерческие предложения, приходящие на имя АМКО и охватывающие заявленные регионы действия компании.
4. Иметь полный доступ к исследованиям, проводимым АМКО.

Действительные члены имеют дополнительно следующие права:

1. Избирать и быть избранными в руководящие и контрольно-ревизионные органы АМКО.
2. Бесплатно участвовать в ежегодной конференции АМКО (1 член организации).
3. Бесплатно размещать расширенную информацию о компании в основном разделе сайта.
4. Получать все коммерческие предложения, приходящие на имя АМКО.
5. Публиковать материалы по профессиональной тематике, в печатных и электронных изданиях АМКО.
6. Иметь полный доступ к исследованиям, проводимым АМКО.
7. Выступать на конференциях АМКО.
8. Получать скидки для размещения рекламы на сайте АМКО.

5.2. Обязанности членов АМКО:

- 5.2.1. Соблюдать требования законодательства Российской Федерации, Федеральных правил (стандартов) деятельности, кодекса профессиональной этики и других нормативных актов, регулирующих деятельность.
- 5.2.2. Соблюдать Кодекс профессиональной этики АМКО и внутренние нормативные акты.
- 5.2.3. Соблюдать интересы АМКО и участвовать в работе АМКО по реализации приоритетных направлений развития АМКО.
- 5.2.4. Выполнять обязательные решения органов управления АМКО.
- 5.2.5. Своевременно и в полном объеме уплачивать членские и иные обязательные взносы, предусмотренные настоящим положением, законодательством и внутренними документами АМКО.
- 5.2.6. Постоянно повышать свою профессиональную компетенцию и квалификацию.
- 5.2.7. Принимать участие в ежегодных собраниях и конференциях для членов АМКО;
- 5.2.8. В установленном Правлением АМКО порядке участвовать в осуществлении АМКО контроле качества деятельности и соблюдении профессиональной этики.
- 5.2.9. Участвовать в контрольных мероприятиях, проводимых АМКО при рассмотрении жалоб и заявлений на действия членов АМКО.
- 5.2.10. Представлять АМКО отчеты о своей деятельности в составе и в порядке, установленном внутренними документами АМКО (отчеты в таблице).
- 5.2.11. Уведомлять АМКО об изменениях в сведениях, подлежащих включению в реестр членов АМКО, иных установленных ею сведений в срок не позднее 30 дней с момента возникновения соответствующих изменений.
- 5.2.12. Нести иные обязанности, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и документами АМКО.

6. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕКРАЩЕНИЯ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ ЧЛЕНСТВА В АМКО

6.1. Основанием для прекращения членства в АМКО является заявление в письменной форме о выходе из членов АМКО (далее – Заявление), поданное членом АМКО в Правление АМКО. Заявление передается в Исполнительную дирекцию АМКО лично, через доверенное лицо (по

доверенности, оформленной надлежащим образом) или по почте. Решение о прекращении членства в АМКО рассматривается на ближайшем заседании Правления АМКО. Членство в АМКО прекращается с момента принятия решения Правлением АМКО, но не позднее 30 дней с момента принятия решения.

6.2. Основанием для исключения из членов АМКО является решение Общего Собрания АМКО об исключении из членов АМКО в качестве меры дисциплинарного воздействия:

- 6.2.1. в случаях, когда членство в АМКО противоречит требованиям Устава АМКО, действующего Положения о членстве, профессиональному кодексу АМКО, стандартам деятельности членов АМКО и иным утвержденным АМКО документам;
- 6.2.2. в случае не устранения членом АМКО в установленный срок выявленных несоответствий в деятельности;
- 6.2.3. в случае несвоевременной и/или неполной уплаты членом обязательных членских и/или единовременных взносов;
- 6.2.4. в случае нанесения ущерба своими действиями (бездействием) репутации (престижу) АМКО или его членам;
- 6.2.5. при невыполнении решений органов управления АМКО, принятых в пределах их компетенции;
- 6.2.6. в случае неисполнения обязанностей, возложенных на члена АМКО в соответствии с Уставом АМКО и внутренними документами АМКО;
- 6.2.7. в случае выявления недостоверных сведений в документах, представленных для приема в члены АМКО или при пролонгации членства в АМКО.

6.3. При исключении из членов АМКО исключенное лицо не вправе повторно обращаться в АМКО с заявлением о вступлении в течение 3-х лет.

6.4. Исключенное из АМКО лицо вправе получить выписку из соответствующего протокола Правления АМКО и обязано сдать документ, подтверждающий членство в АМКО в течение двух недель с момента принятия решения Правлением АМКО об исключении. Лицо, исключенное из АМКО, не вправе ссылаться на членство в АМКО с момента исключения устно и/или документарно, использовать логотип АМКО.

6.5. АМКО размещает на своем сайте в сети Интернет или в средствах массовой информации сообщение об исключении лица из АМКО (выписка из соответствующего протокола Правления АМКО).

6.6. Членство организации в АМКО считается прекращенным с даты ликвидации или реорганизации юридического лица, либо с даты принятия Правлением АМКО решения о прекращении ее членства.

6.7. Член АМКО не вправе получать при выходе по любым основаниям из АМКО часть имущества АМКО или стоимость этого имущества, в том числе в пределах стоимости имущества, переданного членом АМКО в собственность АМКО (вступительные, членские, целевые или иные взносы, материальные ценности, документы, рукописи и т.д.).

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Настоящее положение вступает в силу с момента его утверждения Правлением АМКО.

7.2. Все изменения и дополнения к настоящему Положению действительны только с момента их утверждения Правлением АМКО.