



Введено с

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2015 г

Генеральный директор  
ООО «Академия Аудита»  
\_\_\_\_\_ Елин А.С.

## ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ПРЕТЕНЗИЯМ

*Данный документ составлен в соответствии с требованиями п. 85-88 ФПСАД № 34. Согласно требованиям стандарта в аудиторской организации должны быть установлены принципы и процедуры, обеспечивающие разумную уверенность в том, что надлежащим образом осуществляется работа: с жалобами и претензиями относительно того, что работа, выполненная аудиторской организацией, не соответствует федеральным правилам (стандартам) аудиторской деятельности и требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации; с претензиями относительно несоблюдения процедур контроля качества работы аудиторской организации.*

Аудиторская организация ООО «Академия Аудита» принимает жалобы и претензии от:

- лиц, работающих в ООО «Академия Аудита»;
- клиентов ООО «Академия Аудита»;
- третьих сторон.

Жалобы и претензии могут быть предъявлены членам аудиторских групп или другим работникам.

Жалобы и претензии от работников направляются на имя Руководителя ООО «Академия Аудита», который гарантирует полную конфиденциальность в отношении лица, подавшего жалобу.

Жалоба и / или претензия рассматриваются в течение 30 (Тридцать) рабочих дней.

При поступлении жалобы и или претензии Руководителем ООО «Академия Аудита» назначается служебное расследование. Ответственным за выполнение служебного расследования назначается опытное лицо ООО «Академия Аудита», обладающий соответствующим опытом и знаниями и **не участвующее в выполнении задания**. При невозможности назначить такое лицо – приглашается опытное лицо, обладающее соответствующим опытом и знаниями из другой аудиторской организации.

В случае поступления жалоб и претензий в отношении того, что:

- работа не соответствует ФПСАД и требованиям нормативных правовых актов РФ;
- не соблюдаются процедуры контроля качества работы ,

в результате проведенного служебного расследования должны быть также даны рекомендации в отношении одного или нескольких следующих аспектов:

- а) принятие мер в отношении отдельного задания или конкретного работника;
- б) сообщение выводов лицам, ответственным за непрерывное профессиональное обучение;
- в) внесение изменений в принципы и процедуры контроля качества;

