



НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
Ассоциация организаций по поддержке
инновационного развития

Национальная Ассоциация Контактных Центров

Краткая информация о деятельности НАКЦ
для новых Членов

г. Москва

2014г.

Содержание

Свидетельство о Государственной регистрации.....	3
Статус.....	4
Цели и задачи	6
Преимущества	8
Деятельность	9
Членство	10
Приложение 1. ЗАЯВЛЕНИЕ о вступлении организации в Ассоциацию НАКЦ	11
Приложение 2. ПОЛОЖЕНИЕ О ВЗНОСАХ	13
Контакты.....	15

Свидетельство о Государственной регистрации



Статус

Ассоциация организаций по поддержке инновационного развития **«Национальная Ассоциация Контактных Центров»** является некоммерческой организацией, добровольно учрежденной юридическими лицами, для координации профессиональной деятельности и защиты интересов ее Членов.

Ассоциация осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом № 7-ФЗ от 08 декабря 1995 года «О некоммерческих организациях», иным действующим законодательством Российской Федерации и Уставом Ассоциации.

Ассоциация учреждена без ограничения срока деятельности.

Ассоциация зарегистрирована в Едином государственном реестре юридических лиц 11.02.2010 под номером 1107799002816

Членами Ассоциации могут быть только юридические лица, осуществляющие свою деятельность в области:

- обслуживания граждан и юридических лиц в телефонных контактных центрах (call-центрах, центрах обработки вызовов) предприятий, учреждений и органов власти, включая государственные и муниципальные учреждения, банки, страховые компании, операторов связи, предприятия розничной и оптовой торговли, коммунальные предприятия, энергетические компании, предприятия транспорта, туризма и другие;
- предоставления услуг по обслуживанию телефонных и других видов вызовов;
- разработки, поставки, дистрибуции, интеграции и сдачи в аренду телекоммуникационного оборудования и программного обеспечения, в том числе для контактных центров;
- а также, сервисного обслуживания;
- телемаркетинга;
- дистанционной торговли;
- телепродаж;
- рекрутмента, обучения и мотивации персонала;
- сертификации;
- исследования рынков, консалтинга и аудита;
- СМИ и управления мероприятиями;
- любой другой деятельности, так или иначе связанной с контактными центрами на территории Российской Федерации и за ее пределами.

Членами Ассоциации являются:

Вступающие в Ассоциацию юридические лица, которые:

- осуществляют деятельность в области контактных центров
- своевременно уплачивают периодические (ежегодные) членские взносы, а также целевые взносы для финансирования конкретных мероприятий и программ Ассоциации
- выполняют требования Устава, решения органов управления Ассоциации и положения внутренних документов Ассоциации
- вносят реальный вклад в реализацию целей, стоящих перед Ассоциацией



Члены Ассоциации сохраняют свою юридическую и экономическую самостоятельность

Ассоциация имеет статус гостевого члена European Confederation of Contact Center Organisations

Полное наименование Ассоциации на русском языке:
Ассоциация организаций по поддержке инновационного развития
«Национальная Ассоциация Контактных Центров».

Сокращенное наименование Ассоциации на русском языке: НАКЦ.

Полное наименование Ассоциации на английском языке:
National Association of Contact Centers.

Сокращенное наименование Ассоциации на английском языке: NACC.

Местонахождение Ассоциации: г.Москва

Цели и задачи

Целью деятельности Ассоциации является координация деятельности Членов и защита их интересов на территории России по следующим направлениям:

- маркетинговые, бенчмаркинг и другие виды аналитических исследований, включая уровень удовлетворенности качеством и обслуживания в контактных центрах, изучение региональных рынков труда и другие;
- определение стандартов и повышение качества сервисного обслуживания в контактных центрах в различных отраслях и секторах экономики;
- накопление базы знаний и распространение успешного опыта, включая международного с целью повышения квалификации персонала, совершенствования обслуживания в контактных центрах;
- определение и формализация стандартов качества обслуживания, управления, обучения персонала в контактных центрах;
- разработка инструментов добровольной сертификации систем менеджмента и качества работы контактных центров, персонала;
- организация и проведение семинаров, конференций, выставок, деловых встреч, конкурсов;
- издание нормативной, учебной, справочной литературы;
- взаимодействие с аналогичными или смежными объединениями, обществами и неправительственными организациями Российской Федерации и зарубежных стран, участие в отечественных и международных выставках, семинарах и конференциях;
- осуществление иной деятельности, связанной с контактными центрами, не противоречащей целям Ассоциации и действующему законодательству Российской Федерации.

Предметом деятельности Ассоциации является:

- защита прав и интересов своих Членов, координация их деятельности и обеспечение правовых гарантий;
- представление в органах государственной власти и управления интересов Ассоциации и/или интересов своих Членов, с их согласия;
- создание системы горизонтальных связей и взаимной поддержки Членов Ассоциации в осуществлении их уставной деятельности;
- регулярная организация аналитических исследований, выпуск соответствующих отчетов;
- исследование тенденций развития рынка информационных технологий, телекоммуникаций, рабочей силы для контактных центров и предоставление рекомендаций Членам;
- содействие повышению профессионального уровня специалистов, организация их обучения и повышения квалификации, в том числе за рубежом;
- участие и (или) организация совместно со своими Членами тематических выставок, конференций, семинаров, конкурсов, иных мероприятий с целью обмена опытом, обучения, повышения квалификации, установления деловых контактов;
- при необходимости создание других некоммерческих организаций, участие в ассоциациях и союзах, учреждение обществ или участие в них в соответствии с уставными целями Ассоциации;
- оказание помощи своим Членам в их деловых начинаниях путем поиска надежных партнеров для совместной деятельности, информационного, правового и представительского сопровождения;
- осуществление сотрудничества с отечественными, зарубежными и международными союзами, ассоциациями и другими аналогичными объединениями;



- осуществление иных видов деятельности для достижения целей, установленных Уставом Ассоциации;
- проведение благотворительных и социально значимых мероприятий.

В случае необходимости Ассоциация получает лицензии на соответствующий вид деятельности в соответствии с установленным законодательством порядком.

Преимущества

Несомненные преимущества членства в Ассоциации для контактных центров различных предприятий, а также компаний, осуществляющих деятельности в этой сфере, формулируются следующим образом:

- достижение конкретных собственных целей и решение задач каждого Члена Ассоциации в отдельности может рассматриваться как общая цель и задача для всех членов Ассоциации
- объединение интеллектуальных, финансовых и других ресурсов каждого Члена Ассоциации может оказывать синергетический эффект и, как следствие, получения очевидных преимуществ в достижении целей и решения задач каждого из Членов Ассоциации
- доступ каждого Члена Ассоциации к общим ресурсам и банкам знаний Ассоциации позволяет получить несомненные преимущества в достижении собственных целей каждого члена Ассоциации в отдельности
- Ассоциация предоставляет высокую трибуну для каждого Члена Ассоциации с возможностью обратиться к сообществу за консультацией, помощью, защитой, с предложением, инициативой и т.п.
- совместное противостояние вызовам позволяет эффективно распределять силы между Членами Ассоциации и достигать поставленных целей, совместно отстаивать и защищать общие интересы
- координация деятельности Членов Ассоциации между собой позволяет достичь преимуществ в решении вопросов взаимодействия участников рынка, обеспечения и гарантирования добросовестной конкуренции
- возможность Ассоциации заказывать и проводить дорогостоящие и масштабные аналитические, маркетинговые и другие исследования, измерять основные, частные или отраслевые показатели и распространять результаты среди Членов Ассоциации предоставляет последним несомненные преимущества
- возможность Ассоциации в приглашении ведущих всемирно признанных экспертов, тренеров, консультантов, спикеров для участия и выступления на мероприятиях Ассоциации предоставляет ее Членам несомненные преимущества в доступе к самой актуальной информации и передовым знаниям в индустрии
- общие усилия в определении, формулировании и утверждении стандартов качества обслуживания, управления, обучения, технологического развития позволяет Членам Ассоциации получить несомненные конкурентные преимущества, используя Сертификаты соответствия утвержденным стандартам
- доступ Ассоциации к международным банкам знаний, опыту и экспертизе позволяет Членам Ассоциации использовать эти ресурсы для достижения собственных целей и задач
- участие Ассоциации в крупнейших международных профессиональных и отраслевых объединениях и союзах позволяет каждому Члену Ассоциации получить преимущества от такого участия

Деятельность

Деятельность НАКЦ в первую очередь направлена на координацию деятельности ее Членов и защиту их интересов на территории России, а также на достижение локальных, краткосрочных целей и решение текущих задач, определяемых и утверждаемых на очередных Съездах Ассоциации по следующим стратегическим направлениям:

- исследования и измерения рынков;
- НИОКР;
- стандартизация и добровольная сертификация;
- обмен знаниями и опытом;
- обучение и повышение квалификации;
- проведение деловых мероприятий, награждение лучших в индустрии;
- издательская деятельность;
- международное взаимодействие с целью развития рынка;
- иная деятельность, не противоречащая законодательству РФ.

Для более эффективной деятельности Ассоциации, распределения ресурсов и сосредоточения усилий на определенных приоритетных направлениях в Ассоциации формируются Рабочие Группы, ответственные за выработку и подготовку рекомендаций, стандартов, результатов исследований рынков, НИОКР, иных документов, нацеленных на эффективное решение задач по определенным направлениям деятельности. Актуальная информация о деятельности Рабочих Групп представлена на web-сайте Ассоциации: [КОНТАКТ-ЦЕНТРЫ.РФ](http://контакт-центры.рф)

Для более эффективного взаимодействия Членов Ассоциации между собой для достижения целей и решения задач, стоящей перед НАКЦ, а также для взаимодействия с общественностью, привлечении новых членов, совершенствования процессов обмена опытом, содействию развития рынка контактных центров в РФ и за ее пределами Ассоциация организует, проводит, поддерживает или рекомендует для участия Мероприятия, которые включаются в Список Мероприятий Ассоциации НАКЦ. Актуальная информация о Списке Мероприятий представлена на web-сайте Ассоциации: [КОНТАКТ-ЦЕНТРЫ.РФ](http://контакт-центры.рф)

Членство

Членами Ассоциации могут быть только юридические лица, осуществляющие свою деятельность в области:

- обслуживания граждан и юридических лиц в телефонных контактных центрах (call-центрах, центрах обработки вызовов) предприятий, учреждений и органов власти, включая государственные и муниципальные учреждения, банки, страховые компании, операторов связи, предприятия розничной и оптовой торговли, коммунальные предприятия, энергетические компании, предприятия транспорта, туризма и другие;
- предоставления услуг по обслуживанию телефонных и других видов вызовов;
- разработки, поставки, дистрибуции, интеграции и сдачи в аренду телекоммуникационного оборудования и программного обеспечения, в том числе для контактных центров;
- а также, сервисного обслуживания;
- телемаркетинга;
- дистанционной торговли;
- телепродаж;
- рекрутмента, обучения и мотивации персонала;
- сертификации;
- исследования рынков, консалтинга и аудита;
- СМИ и управления мероприятиями;
- любой другой деятельности, так или иначе связанной с контактными центрами на территории Российской Федерации и за ее пределами.

Членами Ассоциации являются:

- Вступающие в Ассоциацию юридические лица, которые:
 - осуществляют свою деятельность в области контактных центров, согласно Уставу НАКЦ,
 - своевременно уплачивают периодические (ежегодные) членские взносы, а также целевые взносы для финансирования конкретных мероприятий и программ Ассоциации,
 - выполняют требования Устава, решения органов управления Ассоциации и положения внутренних документов Ассоциации,
 - вносят реальный вклад в реализацию целей, стоящих перед Ассоциацией.
 - Члены Ассоциации сохраняют свою юридическую и экономическую самостоятельность.

Порядок приема в Ассоциацию и выбытие из нее

- Ассоциация открыта для вступления в нее новых Членов.
- Прием нового Члена Ассоциации осуществляется на Общем собрании (Съезде Ассоциации) на основании заявления, поданного на имя Президента Ассоциации, который представляет кандидата на ближайшем со дня подачи заявления Общем собрании (Съезде Ассоциации).
- Кандидат обязан не позднее, чем в течение 30-дней со дня принятия решения Общего собрания о приеме его в Члены Ассоциации внести периодический (ежегодный) членский взнос, который фактически будет являться для него вступительным. Кандидат считается принятым в число Членов Ассоциации после уплаты указанного взноса. Это правило не применяется, если кандидат освобожден от уплаты периодического (ежегодного) членского взноса в порядке, установленном настоящим Уставом.
- Член Ассоциации вправе выйти из нее по окончании финансового года.



Приложение 1. ЗАЯВЛЕНИЕ о вступлении организации в Ассоциацию НАКЦ

На бланке организации

Президенту
Ассоциации организаций по поддержке
инновационного развития
«Национальная Ассоциация
Контактных Центров»
господину О.М.Зельдину

ЗАЯВЛЕНИЕ о вступлении организации в Ассоциацию НАКЦ

Уважаемый г-н Зельдин,
Просим принять в члены Ассоциации организаций по поддержке инновационного развития «Национальная Ассоциация Контактных Центров» нашу организацию:

1	Полное название организации:	
2	Юридический адрес:	
3	Адрес офиса:	
4	Почтовый адрес (если отличается):	
5	ИНН/КПП	
6	Свидетельство о регистрации юридического лица(№ серия, дата выдачи):	
7	ОГРН	
8	Краткое описание области деятельности организации:	
9	WEB SITE:	

Полномочный представитель организации в Ассоциации НАКЦ		
10	Фамилия	
11	Имя отчество	
12	Должность	
13	Контактный телефон, с кодом страны и кодом города	
14	Мобильный телефон	
15	E-mail	
16	Представитель действует на основании (номер доверенности, Устав и т.п.)	

Наша организация осуществляют свою деятельность в сфере, указанной в настоящем заявлении в пункте 8.

Наша организация обязуется своевременно уплачивать периодические (ежегодные) членские взносы, а также по решению Общего Собрания Ассоциации целевые взносы для финансирования конкретных мероприятий и программ Ассоциации, выполнять требования Устава, решения органов управления Ассоциации и положения внутренних документов Ассоциации.

От имени Организации:

(ФИО, должность Полномочного представителя организации в Ассоциации НАКЦ)

Подпись: _____ Дата _____

М.П.

Приложения к Заявлению:

1. Основные учетные сведения Организации (банковские реквизиты);
2. Копия доверенности Полномочного представителя (кто подписывает заявление) на право представлять интересы организации в НАКЦ.

ЗАЯВЛЕНИЕ НЕОБХОДИМО ЗАПОЛНИТЬ, РАСПЕЧАТАТЬ, ПОДПИСАТЬ, ПОСТАВИТЬ ПЕЧАТЬ, ОТСКАНИРОВАТЬ И ВМЕСТЕ С ПРИЛОЖЕНИЯМИ ОТПРАВИТЬ НА ЭЛЕКТРОННЫЙ АДРЕС:

entry@contact-centers.ru или по факсу: +7 495 995 80 07

Приложение 2. ПОЛОЖЕНИЕ О ВЗНОСАХ

УТВЕРЖДЕНО
Решением Правления
Ассоциации «НАКЦ»
протокол №1 от 19 апреля
2010 года

О внесении периодических (ежегодных) членских взносов,
об освобождении от уплаты периодических (ежегодных) членских взносов или
снижении размера таких членских взносов для отдельных Членов Ассоциации,
подавших мотивированное ходатайство об этом

Согласно п.3.2. Устава Ассоциации НАКЦ, члены Ассоциации своевременно уплачивают периодические (ежегодные) членские взносы, а также целевые взносы для финансирования конкретных мероприятий и программ Ассоциации. Согласно п.7.3.4. к компетенции Правления Ассоциации относится утверждение Положения о членских взносах, с согласия Президента принятие решений, в порядке, предусмотренном Положением о взносах, об освобождении от уплаты периодических (ежегодных) членских взносов или снижении размера таких членских взносов для отдельных Членов Ассоциации, подавших мотивированное ходатайство об этом.

1. Членские взносы
 - 1.1. Члены Ассоциации НАКЦ своевременно уплачивают периодические (ежегодные) членские взносы, а также целевые взносы для финансирования конкретных мероприятий и программ Ассоциации.
 - 1.2. Размер периодического (ежегодного) членского взноса устанавливается Правлением Ассоциации в Положении о взносах и фиксируется в рублях РФ.
 - 1.3. Ежегодные членские взносы оплачиваются каждым членом Ассоциации в течение квартала, следующего за отчетным финансовым годом, на основании счета, выставляемого Исполнительным органом НАКЦ – Дирекцией Ассоциации.
 - 1.4. Кандидат на вступление в Ассоциацию обязан в течение 30 дней со дня принятия решения о приеме его в Члены Ассоциации внести периодический (ежегодный) членский взнос, который фактически будет являться для него вступительным.
 - 1.5. Исполнительная дирекция Ассоциации НАКЦ выставляет счет на оплату периодического (ежегодного) членского взноса.
 - 1.6. Невнесение ежегодных членских взносов в течение 6 месяцев с момента окончания сроков приема таких взносов является основаниями для исключения Члена из состава Ассоциации.
 - 1.7. Каждый Член Ассоциации может обратиться в Правление Ассоциации с мотивированным ходатайством об освобождении от уплаты периодических (ежегодных) членских взносов или снижении размера таких членских взносов.
 - 1.8. Размеры членских взносов в Ассоциацию НАКЦ:

- 1.8.1. Взнос в размере 39000 рублей (НДС не облагается) устанавливается для юридических лиц, осуществляющих свою деятельность в области:
 - обслуживания граждан и юридических лиц в телефонных контактных центрах (call-центрах, центрах обработки вызовов) предприятий, учреждений и органов власти, включая государственные и муниципальные учреждения, банки, страховые компании, операторов связи, предприятия розничной и оптовой торговли, коммунальные предприятия, энергетические компании, предприятия транспорта, туризма и другие;
 - предоставления услуг по обслуживанию телефонных и других видов вызовов;
 - а также, сервисного обслуживания;
 - телемаркетинга;
 - дистанционной торговли;
 - телепродаж;
 - рекрутмента, обучения и мотивации персонала;
 - сертификации;
 - исследования рынков, консалтинга и аудита;
 - СМИ и управления мероприятиями;
- 1.8.2. Взнос в размере 78000 рублей (НДС не облагается) устанавливается для юридических лиц, осуществляющих свою деятельность в области:
 - разработки, поставки, дистрибуции, интеграции и сдачи в аренду телекоммуникационного оборудования и программного обеспечения, в том числе для контактных центров;
- 1.9. Взносы, внесенные выбывающим Членом Ассоциации, не возвращаются.
2. Целевые взносы
 - 2.1. Целевые взносы предназначены для финансирования конкретных мероприятий и программ Ассоциации.
 - 2.2. Члены Ассоциации обязуются своевременно вносить целевые взносы, в соответствии с решениями Общего собрания (Съезда Ассоциации).
 - 2.3. Срок, размер и форма внесения целевых взносов устанавливаются решением Общего собрания (Съезда Ассоциации).
 - 2.4. Целевой взнос должен быть оплачен в течение 15-ти дней со дня выставления счета Дирекцией Ассоциации.
 - 2.5. В случае неоплаты счета в течение 15 дней с даты выставления счета Член Ассоциации обязан представить в Правление Ассоциации письменное объяснение причины неоплаты или гарантировать оплату в новый оговоренный срок.
 - 2.6. Члены Ассоциации, не оплатившие целевой взнос в оговоренный срок, безусловно лишаются права участия и использования результатов финансируемых мероприятий и программ Ассоциации.
 - 2.7. Целевые взносы не возвращаются.



Контакты

Правление НАКЦ

Президент НАКЦ – Олег Марикович Зельдин

Исполнительный Вице-Президент – Дмитрий Владимирович Аристархов

Вице-Президент по вопросам Стандартизации, Сертификации и Обучения – Юрий Дмитриевич Мельников

Вице-Президент по вопросам Стандартизация IT Технологий – Павел Борисович Теплов

Вице-Президент по вопросам Исследования рынка Контактных Центров – Валерий Тарасов

Вице-Президент Дмитрий Владимирович Манин

Вице-Президент Ниденс Алексей Викторович

Вице-Президент Алексей Сергеевич Садовский

Вице-Президент Ирина Акулова

Вице-Президент Дмитрий Чариков

Вице-Президент Дмитрий Викторович Дырмовский

Дирекция НАКЦ

Ответственный Секретарь НАКЦ – Светлана Юрьевна Аристархова

Многоканальный телефон: +7 495 995 80 07

Электронный адрес: info@contact-centers.ru

WEB сайт: КОНТАКТ-ЦЕНТРЫ.РФ

Ассоциация организаций по поддержке инновационного развития
«Национальная Ассоциация Контактных Центров»

Юридический и почтовый адрес для корреспонденции:

123060, г. Москва, ул. Расплетина, д. 19, офис 32

ИНН 7734268942 | КПП 773401001

ОГРН 1107799002816