

Утвержден  
решением общего собрания учредителей  
Некоммерческого партнерства  
менеджеров контактных центров  
«Гильдия Менеджеров Контактных Центров»  
Протокол №1 от «29» октября 2010г.

# УСТАВ

## Некоммерческого партнерства менеджеров контактных центров

### «Гильдия Менеджеров Контактных Центров»

г. Москва 2010

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1. Некоммерческое партнерство менеджеров контактных центров «Гильдия Менеджеров Контактных Центров», далее именуемое "Партнерство", является некоммерческой организацией, основанной на членстве и созданной для содействия ее членам в осуществлении деятельности, направленной на достижение целей, предусмотренных настоящим Уставом.
- 1.2. Партнерство осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации "О некоммерческих организациях" №. 7-ФЗ от 12.01.96 г., другими законодательными актами Российской Федерации и общепринятыми нормами международного права, а также нормами настоящего Устава.
- 1.3. Партнерство не имеет в качестве основной цели своей деятельности извлечение прибыли. Полученная прибыль не распределяется между членами Партнерства и используется только для достижения целей, определенных в настоящем Уставе.
- 1.4. Партнерство создается без ограничения срока деятельности.
- 1.5. Полное название Партнерства на русском языке - Некоммерческое партнерство менеджеров контактных центров «Гильдия Менеджеров Контактных Центров». Сокращенное название на русском языке – НП «ГМКЦ».
- 1.6. Полное название Партнерства на английском языке – Non-profit partnership of managers of contact centers "Contact Centre Management Partnership" (CCMP)
- 1.7. Местонахождение Партнерства: Российская Федерация, 105094, г. Москва, ул. Гольяновская, д. 3А, корп.3, пом.VI , ком. 2.
- 1.8. По данному адресу располагается орган управления Партнерства.

## **2. ПРАВОВОЙ СТАТУС ПАРТНЕРСТВА**

- 2.1. Партнерство приобретает права юридического лица с момента его государственной регистрации.
- 2.2. Партнерство обладает обособленным имуществом, отвечает по своим обязательствам этим имуществом, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и неимущественные права, исполнять обязанности, быть истцом и ответчиком в суде, для достижения своих целей имеет право заключать договоры.
- 2.3. Партнерство вправе осуществлять предпринимательскую деятельность, соответствующую уставным целям Партнерства, и для достижения которых оно создано.
- 2.4. Партнерство имеет самостоятельный баланс, вправе в установленном порядке открывать счета, в том числе валютный, в банках и иных кредитных учреждениях на территории Российской Федерации и за ее пределами.
- 2.5. Партнерство имеет круглую печать, содержащую его полное наименование на русском языке и указание на место его нахождения. Партнерство имеет штампы, бланки со своим наименованием, собственную эмблему и другие средства визуальной идентификации.
- 2.6. Партнерство вправе на территории Российской Федерации создавать филиалы в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 2.7. Филиал Партнерства не является юридическим лицом, наделяется имуществом за счет Партнерства и действует на основании утвержденного им положения. Имущество филиала учитывается на отдельном балансе и на балансе Партнерства. Руководители филиала назначаются Общим

- собранием членов Партнерства и действуют на основании выданной доверенности.
- 2.8. Филиал осуществляет деятельность от имени Партнерства. Ответственность за деятельность своих филиалов несет Партнерство.
- 2.9. Партнерство в интересах достижения целей, предусмотренных настоящим Уставом, может создавать другие некоммерческие организации и вступать в ассоциации и союзы.
- 2.10. Имущество, переданное Партнерству его членами, является собственностью Партнерства. Члены Партнерства не отвечают по его обязательствам, а Партнерство не отвечает по обязательствам своих членов. Партнерство не отвечает по обязательствам государства, его органов и организаций, равно как и государство, его органы и организации не отвечают по обязательствам Партнерства.
- 2.11. Вмешательство в деятельность Партнерства государственных, общественных или иных органов, кроме специально на то уполномоченных законодательством, не допускается.
- 2.12. Партнерство выполняет государственные мероприятия по мобилизационной подготовке в соответствии с действующим законодательством и нормативными актами Правительства Москвы.

### **3. ЦЕЛИ И ПРЕДМЕТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПАРТНЕРСТВА**

- 3.1. Целью деятельности Партнерства является объединение менеджеров контактных центров для содействия в осуществлении деятельности, направленной на решение задач и достижения собственных целей по следующим направлениям:
- накопление базы знаний и распространение успешного опыта, включая международного, среди менеджеров контактных центров с целью повышения квалификации, уровня профессиональной подготовки и совершенствования обслуживания в контактных центрах;
  - определение стандартов управления и повышение качества сервисного обслуживания в контактных центрах в различных отраслях и секторах экономики;
  - определение стандартов в подборе, обучении, подготовке и верификации знаний персонала контактных центров;
  - разработка, утверждение инструментов и механизмов добровольной сертификации менеджеров контактных центров;
  - формирование банка данных менеджеров контактных центров, успешных проектов, создание ежегодного рейтинга менеджеров контактных центров;
  - исследования рынков труда, создание банка вакансий и соискателей среди менеджеров контактных центров;
  - маркетинговые, бенчмаркинговые и другие виды аналитических исследований;
  - организация и проведение семинаров, конференций, выставок, деловых встреч, профессиональных конкурсов с целью обмена опытом и повышения квалификации;
  - издание нормативной, учебной, справочной литературы;
  - методическая, юридическая поддержка менеджеров контактных центров;
  - 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 благотворительной деятельности, принятие социальной корпоративной ответственности;

- осуществление иной деятельности, связанной с контактными центрами, не противоречащей целям Партнерства и действующему законодательству Российской Федерации.

3.2. Предметом деятельности Партнерства является выполнение, в том числе с привлечением подрядчиков информационных, консультационных, правовых услуг, научно-исследовательских работ по предмету своей уставной деятельности и для достижения указанных в п.3.1. настоящего Устава целей. В случае необходимости Партнерство получает лицензии на соответствующий вид деятельности в соответствии с установленным законодательством порядком.

#### **4. ИМУЩЕСТВО**

- 4.1. Формирование имущества Партнерства в денежной и иных формах осуществляется за счет:
- Периодических (ежегодных) членских и целевых взносов Членов Партнерства;
  - Добровольных денежных и иных взносов и пожертвований, в том числе целевого назначения на осуществление конкретных программ Партнерства;
  - Доходов от предпринимательской деятельности созданных Партнерством или с его участием хозяйственных обществ;
  - Поступлений от проведения благотворительных акций, аукционов и других мероприятий, проводимых Партнерством или другими организациями в соответствии с его уставными целями;
  - Дивидендов (доходов, процентов), получаемых по акциям, облигациям, другим ценным бумагам и вкладам;
  - Других источников и поступлений, не противоречащих действующему законодательству;
- Полученная Партнерством прибыль от предпринимательской деятельности не подлежит распределению между Членами Партнерства и могут быть направлены только на уставную деятельность и достижение уставных целей.
- 4.2. Первоначальный ежегодный членский взнос, оплачиваемый каждым кандидатом в Члены Партнерства, одновременно является вступительным взносом. Второй и последующие ежегодные членские взносы оплачиваются каждым членом Партнерства в течение квартала, следующего за отчетным финансовым годом.
- 4.3. Взносы могут оплачиваться деньгами, другим имуществом и неимущественными правами, либо иными правами, имеющими денежную оценку. Стоимость вносимого имущества оценивается в рублях в соответствии с соглашением между Членом Партнерства и Общим собранием членов Партнерства. Член Партнерства утрачивает право распоряжения имуществом, переданным Партнерства в качестве взноса. Размеры взносов, а также изменения, связанные со сроками и формами их внесения, устанавливаются Общим собранием членов Партнерства.
- 4.4. Ежегодные членские взносы используются на содержание аппарата управления Партнерства, консультационной службы и обеспечение деятельности, предусмотренной настоящим Уставом.
- 4.5. Целевые взносы предназначены для финансирования конкретных мероприятий и программ Партнерства.
- 4.6. Срок, размер и форма внесения целевых взносов устанавливаются решением Общего собрания членов Партнерства.
- 4.7. Партнерство использует переданное Членами имущество, а также может арендовать имущество для осуществления своей уставной деятельности.

- 4.8. Партнерство является собственником имущества, переданного ей Учредителями, Членами Партнерства, а также иными гражданами и юридическими лицами для осуществления деятельности, предусмотренной настоящим Уставом, а также имущества, приобретенного или созданного Партнерством за счет собственных средств.
- 4.9. Партнерство вправе привлекать в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, дополнительные финансовые, включая валютные, ресурсы за счет добровольных пожертвований и целевых взносов юридических и физических лиц, в том числе иностранных.
- 4.10. Партнерство может иметь в собственности здания, сооружения, жилищный фонд, оборудование, инвентарь, имущество культурно-просветительного и оздоровительного назначения, денежные средства в рублях и иностранной валюте, ценные бумаги и иное имущество, которое отражается на самостоятельном балансе Партнерства и необходимо для обеспечения деятельности, предусмотренной Уставом Партнерства. Партнерство может иметь в собственности или бессрочном пользовании земельные участки и другое не ограниченное в обороте и не изъятое из оборота имущество. Партнерство отвечает по своим обязательствам перед третьими лицами тем своим имуществом, на которое по законодательству Российской Федерации может быть обращено взыскание.
- 4.11. Партнерство по решению Общего собрания членов партнерства для осуществления предпринимательской деятельности вправе создавать хозяйственные общества или участвовать в таких обществах.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЧЛЕНОВ ПАРТНЕРСТВА**

- 5.1. Членами Партнерства могут выступать полностью дееспособные граждане и (или) юридические лица, как российские, так и иностранные, которые законно находятся на территории Российской Федерации. В отношении членов Партнерства действуют требования, предусмотренные статьей 15 Федерального закона «О некоммерческих организациях».
- 5.2. Прием в члены Партнерства осуществляется по решению Правления Партнерства на основании личного заявления граждан, заявления уполномоченных лиц и решения уполномоченного органа юридического лица.
- 5.3. При приеме в члены Партнерства кандидат в члены должен быть в обязательном порядке ознакомлен с Уставом Партнерства и Положением о членстве в Партнерстве.
- 5.4. Член Партнерства по своему усмотрению может выйти из Партнерства.
- 5.5. Член Партнерства может быть исключен из него по решению Общего Собрания Партнерства.
- 5.6. Члены Партнерства имеют право:
- участвовать в управлении делами Партнерства;
  - избирать и быть избранными в руководящие органы Партнерства;
  - участвовать в деятельности Партнерства, проводимых им мероприятиях, в реализации, финансировании и кредитовании проектов и программ Партнерства;
  - пользоваться поддержкой и защитой своих прав и интересов со стороны Партнерства, получать консультационную, правовую и иную помощь;
  - получать информацию о деятельности Партнерства;
  - свободно выйти из Партнерства;
  - получать в случае ликвидации Партнерства часть его имущества, оставшегося после расчетов с кредиторами, либо стоимость этого имущества в пределах стоимости имущества, переданного членами Партнерства в его собственность.

- 5.7. Члены Партнерства принимают на себя следующие обязательства:
- соблюдать требования действующего законодательства РФ, настоящий Устав и другие акты, принятые органами управления Партнерства в рамках их полномочий;
  - не разглашать конфиденциальную информацию о деятельности Партнерства;
  - позиционировать себя как члена партнерства, распространять официальную информацию о партнерстве и привлекать в партнерство новых членов;
  - исполнять принятые Общим собранием членов Партнерства и Правлением Партнерства решения.

## 6. УПРАВЛЕНИЕ ПАРТНЕРСТВОМ

- 6.1. Высшим органом управления Партнерства является **Общее собрание членов Партнерства**. Общее собрание членов Партнерства проводится не реже одного раза в пять лет. В случае необходимости может быть созвано внеочередное Общее собрание по инициативе любого из членов Партнерства, которое поддержит простое большинство членов Партнерства.
- 6.2. Каждый Член Партнерства обладает одним голосом.
- 6.3. К исключительной компетенции Общего собрания членов Партнерства относится:
- изменение Устава Партнерства;
  - определение приоритетных направлений деятельности Партнерства, принципов формирования и использования его имущества;
  - избрание Правления Партнерства, Председателя Правления Партнерства и досрочное прекращение их полномочий;
  - избрание контрольно-ревизионной комиссии (ревизора);
  - реорганизация или ликвидация Партнерства;
- Общее собрание членов Партнерства может принять к своему рассмотрению любой вопрос, касающийся деятельности Партнерства.
- 6.4. Общее собрание членов Партнерства правомочно, если на нем присутствует 50% + 1 член Партнерства (их представителей).
- 6.5. Решение Общего собрания членов Партнерства принимается большинством голосов членов, присутствующих на Общем собрании. Решения по вопросам, относящимся к исключительной компетенции Общего собрания членов Партнерства, считаются принятыми, если за них проголосовало 3/4 (три четвертых) от числа членов Партнерства, принимавших участие в голосовании.
- 6.6. **Правление Партнерства** является коллегиальным органом управления, избираемым Общим собранием членов Партнерства открытым голосованием простым большинством голосов сроком на пять лет. Заседания правления проводятся не реже одного раза в год.
- 6.7. К компетенции Правления Партнерства относится:
- представление на рассмотрение Общему собранию членов Партнерства проектов изменений и дополнений в Уставе Партнерства;
  - представление на рассмотрение Общему собранию членов Партнерства перспективных планов работы Партнерства;
  - утверждение годового отчета и годового бухгалтерского баланса;
  - утверждение финансового плана Партнерства и внесение в него изменений;
  - создание филиалов Партнерства;
  - представление кандидатуры Председателя Правления Партнерства;
  - решение вопросов приема в члены Партнерства и исключения из членов Партнерства.

- 6.8. Решения Правления Партнерства принимаются простым большинством голосов от числа присутствующих на заседании членов Правления Партнерства.
- 6.9. Правление Партнерства может принять к своему рассмотрению любой вопрос, касающийся деятельности Партнерства не отнесенный настоящим Уставом к исключительной компетенции Общего собрания членов Партнерства.
- 6.10. Правление подотчетно Общему собранию членов Партнерства. Члены Правления исполняют свои обязанности на безвозмездной основе. Члены Правления имеют право на компенсацию расходов, непосредственно связанных с участием в работе Правления.
- 6.11. Заседания Правления правомочны, если на указанном заседании присутствует более половины его членов.
- 6.12. Председательствует на заседаниях Правления Партнерства Председатель Правления Партнерства, избираемый Общим собранием членов Партнерства открытым голосованием простым большинством голосов сроком на пять лет. Председатель Правления Партнерства может быть избран на новый срок неоднократно.
- 6.13. **Председатель Правления Партнерства** является единоличным исполнительным органом Партнерства.
- 6.14. Председатель Правления Партнерства:
- возглавляет работу Правления Партнерства;
  - председательствует на заседаниях Правления Партнерства;
  - созывает Общее собрание членов Партнерства;
  - представляет Партнерство в органах государственной власти, перед всеми государственными учреждениями и общественными организациями и другими структурами различных форм собственности в России и за рубежом;
  - распоряжается в пределах утвержденной сметы средствами Партнерства, заключает договоры и совершает другие юридические действия от имени Партнерства, приобретает и управляет имуществом, открывает и закрывает счета в банках; подписывает договоры, обязательства от имени Партнерства;
  - решает вопросы хозяйственной и финансовой деятельности Партнерства;
  - отчитывается о своей работе перед Правлением Партнерства и Общим собранием членов Партнерства;
  - без доверенности действует от имени Партнерства.

## 7. **КОНТРОЛЬНО-РЕВИЗИОННЫЕ ОРГАНЫ**

- 7.1. Контроль финансово - хозяйственной деятельности Партнерства осуществляется Контрольно-ревизионной комиссией (Ревизором), избираемой Общим собранием простым большинством членов Партнерства из числа членов Партнерства сроком на 3 года. Численный состав комиссии определяется Общим собранием членов Партнерства. Члены Контрольно-ревизионной комиссии не могут быть должностными лицами Партнерства.
- 7.2. Контрольно-ревизионная комиссия (Ревизор) самостоятельно организует свою работу, руководствуясь решениями Общего собрания. Член Партнерства вправе направлять Контрольно-ревизионной комиссии (Ревизору) обязательные для рассмотрения запросы. Запросы направляются на имя председателя Контрольно-ревизионной комиссии (Ревизора). Контрольно-ревизионная комиссия (Ревизор) дает ответы на запросы указанных членов Партнерства в сроки, указанные в запросе, но не ранее одного месяца со дня получения соответствующего запроса.

- 7.3. Члены Контрольно-ревизионной комиссии (Ревизор) вправе требовать от должностных лиц Партнерства предоставления всех необходимых документов и личных объяснений. Должностные лица Партнерства не вправе оказывать Контрольно-ревизионной комиссии (Ревизору) в предоставлении затребованных документов и объяснений. Ревизии и проверки не должны нарушать нормальный режим работы Партнерства.
- 7.4. Контрольно-ревизионная комиссия (Ревизор) направляет результаты проведенных проверок Общему собранию членов Партнерства.
- 7.5. Контрольно-ревизионная комиссия (Ревизор) обязана потребовать созыва внеочередного собрания, в случае возникновения угрозы интересам Партнерства, а также в случае выявления злоупотреблений должностных лиц Партнерства.
- 7.6. По итогам проверки финансово-хозяйственной деятельности Партнерства Контрольно-ревизионная комиссия (Ревизор) составляет заключение, которое должно содержать либо подтверждение достоверности данных, содержащихся в отчетах и иных финансовых документах Партнерства, либо информацию о фактах нарушения порядка ведения бухгалтерского учета и представления финансовой отчетности, а также правовых актов РФ при осуществлении финансово-хозяйственной деятельности.

## **8. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ В УСТАВ ПАРТНЕРСТВА**

- 8.1. Изменения и дополнения в настоящий Устав утверждаются Общим собранием не менее чем 3/4 голосов присутствующих на Общем собрании членов Организации и подлежат государственной регистрации в установленном законом порядке.
- 8.2. Изменения и дополнения в настоящий Устав приобретают юридическую силу с момента их государственной регистрации.

## **9. РЕОРГАНИЗАЦИЯ И ЛИКВИДАЦИЯ ПАРТНЕРСТВА**

- 9.1. Партнерство может быть ликвидировано или реорганизовано в порядке, предусмотренном Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «О некоммерческих организациях» и другими федеральными законами.
- 9.2. Реорганизация Партнерства может быть осуществлена в форме слияния, присоединения, разделения, выделения и преобразования.
- 9.3. Партнерство может быть преобразовано в соответствии с действующим законодательством РФ. К вновь возникшей организации переходят права и обязанности реорганизованного Партнерства в соответствии с передаточным актом.
- 9.4. Партнерство может быть ликвидировано на основании и в порядке, которые предусмотрены Гражданским кодексом РФ и Федеральными законами по решению Общего собрания членов Партнерства.
- 9.5. Общее собрание членов Партнерства назначает ликвидационную комиссию (ликвидатора) и устанавливает в соответствии с Гражданским Кодексом РФ и Федеральными законами порядок и сроки ликвидации Партнерства. С момента назначения ликвидационной комиссии к ней переходят полномочия по управлению делами Партнерства.
- 9.6. Ликвидационная комиссия проводит мероприятия по опубликованию сведений о ликвидации Партнерства, составлению ликвидационного баланса и проведению расчетов с кредиторами Партнерства в порядке, определенном действующим законодательством.
- 9.7. При ликвидации Партнерства оставшееся после удовлетворения требований кредиторов имущество подлежит распределению между членами Партнерства в соответствии с их имущественным взносом, размер

которого не превышает размер их имущественных взносов, если иное не установлено федеральными законами.

9.8. Порядок использования имущества Партнерства, стоимость которого превышает размер имущественных взносов его членов, определяется в соответствии с пунктом 1 статьи 20 Федерального закона «О некоммерческих организациях».

9.9. При реорганизации Партнерства все документы (управленческие, финансово-хозяйственные, по личному составу и др.) передаются в соответствии с установленными правилами организации-правопреемнику.

9.10. Ликвидация Партнерства считается завершённой после внесения об этом записи в единый государственный реестр юридических лиц.