

Соглашение № 125

о взаимодействии между государственным казенным учреждением Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и Автономной некоммерческой организацией «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного»

г. Ростов-на-Дону

« 15 » октября 2025 г.

Государственное казенное учреждение Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в лице исполняющего обязанности директора Скороходовой Дарьи Николаевны, действующего на основании Устава, утвержденного приказом министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области от 25.05.2022 № 60 «Об утверждении Устава государственного казенного учреждения Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и распоряжения министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области от 14.05.2025 № 2 «О совмещении должностей», далее именуемый «УМФЦ», с одной стороны, и **Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного»** далее именуемый АНО «СОДФУ», в лице руководителя Соломатина Петра Игорьевича, действующего на основании Устава, далее именуемое АНО «СОДФУ», с другой стороны, совместно именуемые в «Стороны», на основании статьи 17 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», заключили настоящее Соглашение о нижеследующем.

1. Предмет Соглашения

1.1. Предметом настоящего Соглашения является порядок взаимодействия УМФЦ и АНО «СОДФУ» при организации на базе многофункциональных центров приема и передачи в АНО «СОДФУ» обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному в целях их дальнейшего рассмотрения в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

2. Права и обязанности АНО «СОДФУ»

2.1. АНО «СОДФУ» в рамках реализации настоящего Соглашения имеет право:

2.1.1 направлять запросы, обращения в УМФЦ по вопросам, связанным с реализацией настоящего Соглашения;

2.1.2. направлять предложения по вопросам, связанным с реализацией настоящего Соглашения;

2.1.3. выступать с предложениями о пересмотре сроков и условий настоящего Соглашения;

2.2. АНО «СОДФУ» в рамках реализации настоящего Соглашения обязано:

2.2.1. обеспечить предоставление на основании запросов УМФЦ необходимых сведений по вопросам, относящимся к реализации настоящего Соглашения;

2.2.2. при получении от УМФЦ запроса, рассматривать его в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации и настоящим Соглашением;

2.2.3. информировать заявителей о возможности подачи обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному через МФЦ;

2.2.4. предоставлять по запросу УМФЦ разъяснения о порядке и условиях приема и передачи в АНО «СОДФУ» обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному;

2.2.5. определить лиц, ответственных за взаимодействие с УМФЦ по вопросам, связанным с реализацией настоящего Соглашения;

2.2.6. своевременно уведомлять УМФЦ об изменениях в нормативных правовых актах, регулирующих порядок обращения потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному;

2.2.7. обеспечить защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с действующим законодательством, а также соблюдать режим обработки и использования персональных данных;

2.2.8. обеспечивать участие своих представителей в проведении мероприятий, направленных на обучение и повышение квалификации сотрудников МФЦ по вопросам приема и передачи в АНО «СОДФУ» обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному.

3. Права и обязанности УМФЦ

3.1. УМФЦ в рамках реализации настоящего Соглашения имеет право:

3.1.1. запрашивать и получать документы и информацию, необходимые для реализации настоящего Соглашения;

3.1.2. выступать с предложениями о пересмотре сроков и условий настоящего Соглашения;

3.1.3. обращаться при необходимости с использованием средств телефонной, электронной, иных видов связи, к специалистам (определенным работникам) АНО «СОДФУ»;

3.2. УМФЦ в рамках реализации настоящего Соглашения обязано:

3.2.1. обеспечить в МФЦ прием и передачу обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному в соответствии с Порядком взаимодействия между УМФЦ и АНО «СОДФУ» и при приеме и передаче обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному (далее – Порядок взаимодействия), являющимся Приложением № 1 к настоящему Соглашению, а также консультационную и организационно – техническую поддержку потребителям финансовых услуг при самостоятельной подаче обращений через государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в секторе пользовательского сопровождения МФЦ;

3.2.2. предоставлять на основании запросов и обращений АНО «СОДФУ», физических и юридических лиц необходимые сведения по вопросам, связанным с реализацией настоящего Соглашения, в сроки, установленные законодательством;

3.2.3. обеспечивать защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с действующим законодательством, а также соблюдать режим обработки и использования персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных и защите информации;

3.2.4. осуществлять взаимодействие с АНО «СОДФУ» в соответствии с настоящим Соглашением, нормативными правовыми актами;

3.2.5. направлять в АНО «СОДФУ» документы и информацию в сроки, указанные в Порядке взаимодействия, являющемся Приложением № 1 к настоящему Соглашению;

3.2.6. проводить мероприятия, направленные на обучение и повышение квалификации сотрудников МФЦ в целях реализации настоящего Соглашения;

3.2.7. соблюдать при реализации настоящего Соглашения требования нормативных правовых актов, регулирующих порядок приема обращений;

3.2.8. обеспечивать защиту сведений, передаваемых в АНО «СОДФУ», от неправомерного доступа, уничтожения, модификации, блокирования, копирования, распространения, иных неправомерных действий с момента поступления этих сведений в МФЦ, и до момента их поступления в АНО «СОДФУ»;

3.2.9. соблюдать стандарты комфортности, требования к организации взаимодействия с заявителями, установленные Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, настоящим Соглашением, а также методическими рекомендациями по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденным приказом Минэкономразвития России от 27.05.2016 № 322;

3.2.10. размещать информацию о порядке приема и передачи в АНО «СОДФУ» обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному с использованием доступных средств информирования заявителей (информационные стенды, цифровые экраны, сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

3.2.11. обеспечивать передачу в АНО «СОДФУ» жалоб на нарушение порядка приема и передачи в АНО «СОДФУ» обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному, в том числе на нарушения, допущенные МФЦ, не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

4. Порядок информационного обмена при реализации настоящего Соглашения

4.1. Информационный обмен между МФЦ и АНО «СОДФУ» осуществляется в электронном виде посредством системы межведомственного электронного взаимодействия (далее – СМЭВ).

До момента реализации взаимодействия по СМЭВ и при отсутствии технической возможности подача заявителями обращений осуществляется в секторе пользовательского сопровождения (далее – СПС).

4.2. Стороны обязаны соблюдать требования к обработке персональных данных и иной информации, необходимой для реализации настоящего Соглашения, в частности:

при обработке персональных данных в информационной системе Сторонами должно быть обеспечено:

а) проведение мероприятий, направленных на предотвращение несанкционированного доступа к персональным данным и (или) передачи их лицам, не имеющим права доступа к такой информации;

б) своевременное обнаружение фактов несанкционированного доступа к персональным данным и их обработки;

в) недопущение воздействий на технические средства автоматизированной обработки персональных данных, в результате которого может быть нарушено их функционирование;

г) незамедлительное восстановление персональных данных, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированной их обработки;

д) осуществление контроля за обеспечением уровня защищенности персональных данных.

4.3. Стороны обязаны проводить мероприятия по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах, а также на бумажных носителях, включающие в себя:

а) определение угроз безопасности персональных данных при их обработке, формирование на их основе модели угроз;

б) разработку на основе модели угроз системы защиты персональных данных, обеспечивающей нейтрализацию предполагаемых угроз с использованием методов и способов защиты персональных данных, предусмотренных для соответствующего класса информационных систем;

в) проверку готовности средств защиты информации к использованию с составлением заключений о возможности их эксплуатации;

г) установку и ввод в эксплуатацию средств защиты информации в соответствии с эксплуатационной и технической документацией;

д) обучение лиц, использующих средства защиты информации, применяемые в информационных системах, правилам работы с ними;

е) учет применяемых средств защиты информации, эксплуатационной и технической документации к ним, носителей персональных данных;

ж) учет лиц, допущенных к работе с персональными данными в информационной системе;

з) контроль за соблюдением условий использования средств защиты информации, предусмотренных эксплуатационной и технической документацией;

и) разбирательство и составление заключений по фактам несоблюдения условий хранения носителей персональных данных, использования средств защиты информации, которые могут привести к нарушению конфиденциальности

персональных данных или другим нарушениям, приводящим к снижению уровня защищенности персональных данных;

к) разработка и принятие мер по предотвращению возможных опасных последствий подобных нарушений;

л) описание системы защиты персональных данных.

5. Перечень МФЦ, в которых организуется прием и передача в АНО «СОДФУ» обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному

5.1. Перечень МФЦ, осуществляющих прием и передачу в АНО «СОДФУ» обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному, приведен в Приложении № 2 к настоящему Соглашению.

6. Ответственность Сторон за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на них обязанностей

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Соглашению Стороны несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.2. Стороны не несут ответственность за решения (действия), принимаемые (осуществляемые) другой Стороной в рамках реализации настоящего Соглашения.

6.3. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение предусмотренных настоящим Соглашением обязательств, если это обусловлено наступлением обстоятельств непреодолимой силы.

7. Срок действия Соглашения

7.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами и действует до 31 декабря 2026 года включительно.

7.2. В случае если ни одна из сторон к дате истечения срока действия настоящего Соглашения официально в письменной форме не заявила о его прекращении, соглашение считается пролонгированным в тот же срок и на тех же условиях.

8. Материально-техническое и финансовое обеспечение при реализации настоящего Соглашения

8.1. Материально – техническое и финансовое обеспечение деятельности МФЦ осуществляется его учредителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. Заключительные положения

9.1. Изменение настоящего Соглашения осуществляется в письменной форме в виде дополнительных соглашений, которые являются его неотъемлемой частью.

9.2. Расторжение настоящего Соглашения допускается по соглашению Сторон или по решению суда по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

9.3. Споры между Сторонами решаются путем переговоров или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.4. Настоящее Соглашение составлено в двух подлинных идентичных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой Стороны.

9.5. Все приложения к настоящему Соглашению являются его неотъемлемой частью.

10. Адреса и реквизиты Сторон

**Государственное казенное учреждение
Ростовской области «Уполномоченный
многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг»**

Адрес (место нахождения):
344002, г. Ростов-на-Дону,
ул. Береговая, д. 8, офис 613
ИНН 6163129562
КПП 616401001
ОГРН 1136195004417

Исполняющий обязанности директора



Д.Н. Скороходова

**Автономная некоммерческая
организация «Служба обеспечения
деятельности финансового
уполномоченного»**

Адрес (место нахождения):
119017, г. Москва, Старомонетный пер., д. 3
ИНН 7706459575
КПП 770601001
ОГРН 1 187700018285

Руководитель





П.И. Соломатин

Порядок взаимодействия между государственным казенным учреждением «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и Автономной некоммерческой организацией «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» при приеме и передаче обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет взаимодействие между государственным казенным учреждением «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - УМФЦ) и Автономной некоммерческой организацией «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» (далее - АНО «СОДФУ») при приеме и передаче обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному.

1.2. МФЦ осуществляет прием обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному и передачу их в АНО «СОДФУ» двумя способами:

а) в электронной форме в секторе пользовательского сопровождения МФЦ (далее - СПС);

б) на бумажных носителях в окнах приема и выдачи документов в случае наличия технической возможности передачи принятых обращений с использованием вида сведений в системе межведомственного электронного взаимодействия (далее - СМЭВ).

1.3. При подаче обращения через МФЦ непосредственное рассмотрение обращения осуществляется финансовым уполномоченным в соответствии с требованиями Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее - Закон № 123-ФЗ).

1.4. Все реквизиты АПО «СОДФУ», график работы, сведения о месте нахождения и контактные телефоны ответственных лиц указаны в Приложении № 1 к настоящему Порядку.

1.5. При приеме обращения в окна приема и выдачи документов взаимодействие между МФЦ и АНО «СОДФУ» при передаче принятых обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному осуществляется в электронной форме с использованием вида сведений в СМЭВ «Подача обращения финансовому уполномоченному».

2. Порядок приема обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному в окнах приема и выдачи документов МФЦ

2.1. Заявителями, обладающими правом подачи обращения к финансовому уполномоченному, являются:

2.1.1. потребители финансовых услуг (граждане Российской Федерации, а также постоянно или временно проживающие на территории Российской Федерации иностранные граждане и лица без гражданства), у которых возник спор с финансовой организацией (страховая организация, микрофинансовая организация, кредитная организация, негосударственный пенсионный фонд, ломбард, кредитный потребительский кооператив);

2.1.2. лица (граждане Российской Федерации, а также постоянно или временно проживающие на территории Российской Федерации иностранные граждане и лица без гражданства), которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации;

2.1.3. уполномоченные представители юридических лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

2.2. Заявители-физические лица могут участвовать в правоотношениях по подаче обращения финансовому уполномоченному через своего законного представителя.

2.3. Результатом приема обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному является направление в АНО «СОДФУ» принятого МФЦ обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному с прилагаемыми к нему документами.

2.4. Срок направления посредством СМЭВ принятого МФЦ обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному - не позднее 13 часов 00 минут рабочего дня МФЦ, следующего за днем приема в МФЦ обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному.

2.5. При подаче обращения к финансовому уполномоченному заявителем представляются следующие документы:

а) документ, удостоверяющий личность потребителя финансовых услуг заявителя (законного представителя потребителя финансовых услуг, представителя юридического лица, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации);

б) обращение к финансовому уполномоченному;

в) документ, подтверждающий полномочия законного представителя потребителя финансовых услуг, если обращение подается законным представителем;

г) документ, подтверждающий полномочия представителя юридического лица, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, если обращение подается представителем юридического лица;

д) договор цессии (для лиц, которым уступлено право требования) либо его копия - при наличии;

е) платежный документ, подтверждающий внесение платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц (для лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации), либо его копия;

ж) заявление (претензия) в финансовую организацию либо ее копия;

з) подтверждение отправки заявления (претензии) в финансовую организацию;

и) ответ финансовой организации на заявление (претензию) либо его копия - при наличии;

к) заявление (ходатайство) потребителя финансовых услуг о восстановлении срока подачи обращения (при необходимости);

л) иные документы по существу спора, имеющиеся у потребителя финансовых услуг, либо их копии.

2.6. Рекомендуемая форма обращения потребителей финансовых услуг, направляемого финансовому уполномоченному, направляется АНО «СОДФУ» в МФЦ не позднее чем за 10 рабочих дней до даты начала приема обращений в МФЦ.

2.7. Основанием для отказа МФЦ в приеме обращения и документов является неустановление личности лица, обратившегося в МФЦ для подачи обращения (непредъявление данным лицом паспорта или иного документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, отказ данного лица предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, предъявление паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, с истекшим сроком действия).

2.7.1. Отказ в приеме обращения и документов в иных случаях не допускается.

2.8. При приеме обращений в МФЦ дополнительная плата (сверх предусмотренной в соответствии с Законом № 123-ФЗ) с заявителя (представителя) МФЦ не взимается, в том числе за услуги по сканированию и печати документов, входящих в перечень, необходимых для обращения к финансовому уполномоченному.

2.9. Рассмотрение обращений осуществляется финансовым уполномоченным по экстерриториальному принципу.

2.10. При приеме документов от заявителя (представителя) сотрудник МФЦ:

2.10.1. Устанавливает личность заявителя, проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя, а также срок действия документа.

При обращении с заявлением и документами представителя заявителя проверяет документы, удостоверяющие личность представителя и подтверждающие соответствующие полномочия, а также срок действия документов.

2.10.2. Информировывает заявителя о том, что рассмотрение обращения осуществляется непосредственно финансовым уполномоченным, и о том, что дальнейшее взаимодействие с финансовым уполномоченным по данному обращению будет происходить посредством почтовой связи, а также по адресу электронной почты, если такой адрес был указан в обращении.

При необходимости информирует заявителя (представителя) о порядке подачи обращения потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному и о порядке рассмотрения обращений финансовым уполномоченным в соответствии с Приложением № 2 к настоящему Порядку.

2.10.3. Осуществляет проверку документов, представленных заявителем, на предмет соответствия перечню документов, установленному пунктом 2.5 настоящего Порядка.

В случае непредставления заявителем какого-либо документа, необходимого при подаче обращения к финансовому уполномоченному, уведомляет его об этом и

сообщает, что в случае непредставления документов финансовым уполномоченным возможно будет принято решение об отказе в принятии обращения к рассмотрению.

2.10.4. Регистрирует обращение в АИС МФЦ с указанием даты представления и наименования документов, представленных заявителем (представителем), ФИО заявителя и реквизитов документа, удостоверяющего личность заявителя (представителя).

2.10.5. Осуществляет прием обращения, подписанного заявителем, с расшифровкой подписи и указанием даты приема документов в МФЦ, а также документов, представленных заявителем.

2.10.6. Изготавливает электронные образы документов (для направления их в электронном виде с использованием СМЭВ в АНО «СОДФУ» при наличии технической возможности), возвращает документы заявителю (представителю). В случае представления копий документов перед сканированием проставляет отметку (штамп) «Копия» на каждой странице документа.

2.10.7. Направляет посредством СМЭВ (при наличии технической возможности) в АНО «СОДФУ» подписанный электронной подписью сотрудника МФЦ пакет документов, в который входят электронные образы обращения, приложенных документов.

При поступлении в информационную систему АНО «СОДФУ» обращения и документов, принятых от заявителя, в электронной форме, из информационной системы АНО «СОДФУ» в МФЦ направляется электронное сообщение, подтверждающее прием документов, с указанием даты приема и присвоенного заявлению входящего номера.

2.10.8. Оформляет и выдает заявителю (представителю) расписку о приеме обращения и документов с указанием регистрационного номера в АИС МФЦ, даты приема обращения и перечня принятых документов, в которой указываются фамилия, инициалы, должность, ставится подпись сотрудника МФЦ, принявшего документы.

2.10.9. Уведомляет заявителя (представителя) о сроках и способе получения результата рассмотрения обращения заявителя.

2.11. По результатам рассмотрения обращения и представленных заявителем документов АНО «СОДФУ» направляет все документы по обращению непосредственно заявителю на указанный им почтовый адрес, а также на адрес электронной почты, если он был указан в обращении.

3. Порядок приема обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному в СПС

3.1. В СПС обеспечивается возможность для потребителя финансовых услуг, желающего подать обращение к финансовому уполномоченному, бесплатного доступа к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (далее - ЕПГУ), сайту Службы финансового уполномоченного, предоставление сотрудниками МФЦ консультационной и организационно-технической помощи при подаче обращения через ЕПГУ, официальный сайт и при необходимости распечатывания решений по результатам рассмотрения обращений из личного кабинета гражданина.

3.2. При обращении заявителя с целью подачи обращения к финансовому уполномоченному сотрудник МФЦ:

- а) предлагает пройти в СПС и направить обращение посредством ЕПГУ;
- б) при отсутствии у заявителя регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - ЕСИА) предлагает и помогает зарегистрироваться и получить подтвержденную учетную запись ЕСИА;
- в) помогает отсканировать обращение и прилагаемые документы;
- г) при необходимости консультирует заявителя о порядке подачи обращения потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному посредством ЕПГУ.

Ввод персональных данных, необходимых для регистрации учетной записи, должен быть осуществлен заявителем лично. Ввод персональных данных заявителя сотрудником МФЦ не допускается.

3.3. В случае если в СПС все компьютеры заняты, либо заявитель просит о помощи на личном мобильном устройстве, сотрудник МФЦ предлагает консультационную помощь в получении услуги с использованием смартфона или планшета заявителя.

3.4. В случае выявления неработоспособности ЕПГУ сотрудник МФЦ сообщает заявителю, что на ЕПГУ ведутся технические работы, и предлагает заявителю получить услуги на официальном сайте финансового уполномоченного finombudsman.ru

3.5. При необходимости получения решения, принятого по результатам рассмотрения обращения, на бумажном носителе заявителю предоставляется возможность распечатать его самостоятельно или с помощью сотрудника МФЦ в СПС.

**Сведения об АНО «СОДФУ», графике работы, месте нахождения и
контактных телефонах ответственных лиц**

АНО «СОДФУ»

1 19017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3Ъ

Контактный центр

8 (800) 200-00-10

понедельник - пятница с 8:00 до 20:00 (МСК), кроме нерабочих праздничных дней
бесплатный звонок из регионов России

Ответственное лицо

Гридина Елена Владимировна

8 (495) 129-08-19 доб. 77257

**Порядок подачи обращения потребителей финансовых услуг к
финансовому уполномоченному и порядок рассмотрения обращений
финансовым уполномоченным**

1. Способ подачи обращения потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному:

- лично;
- через законного представителя;
- почтой;
- посредством личного кабинета на официальном сайте финансового уполномоченного;
- через Единый портал государственных услуг.

2. Способы получения результата по поданному обращению потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному:

- почтой;
- по e-mail (в случае указания адреса электронной почты);
- через Единый портал государственных услуг;
- в личном кабинете на официальном сайте финансового уполномоченного.

3. Срок принятия обращения потребителей финансовых услуг.

Финансовый уполномоченный в течение трех рабочих дней со дня поступления обращения в службу обеспечения деятельности финансового уполномоченного уведомляет потребителя финансовых услуг о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе в принятии обращения к рассмотрению.

4. Основание для отказа в принятии обращения к рассмотрению;

несоответствие обращения требованиям статьям 17. 19 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее - Закон № 123-ФЗ).

5. Срок рассмотрения финансовым уполномоченным обращений потребителей финансовых услуг.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение и принимает по нему решение в следующие сроки:

1) в течение пятнадцати рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - в случае направления обращения потребителем финансовых услуг;

2) в течение тридцати рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения, - в случае направления обращения лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

Течение срока рассмотрения обращения может быть приостановлено финансовым уполномоченным на срок, не превышающий десяти рабочих дней в связи с необходимостью проведения экспертизы по предмету спора.

6. Результат рассмотрения обращения финансовым уполномоченным.

Но результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение о его полном или частичном удовлетворении, или об отказе в его удовлетворении.

7. Прекращение рассмотрения обращения финансовым уполномоченным:

Финансовый уполномоченный прекращает рассмотрение обращения в случае наличия обстоятельств, перечисленных в статье 27 Закона № 123-ФЗ.

8. Срок направления решения финансового уполномоченного:

Финансовый уполномоченный в течение одного рабочего дня с даты принятия решения направляет потребителю финансовых услуг решение об удовлетворении, отказе в удовлетворении либо о прекращении рассмотрения обращения.

9. Обращение может быть подано в отношении финансовых организаций и услуг, включенных в реестр, указанный в статье 29 Закона № 123-ФЗ, или в перечень финансовых организаций, организующих взаимодействие с финансовым уполномоченным на добровольной основе в соответствии со статьей 30 Закона № 123-ФЗ если размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей (за исключением обращений, указанных в статье 19 Закона № 123-ФЗ) либо если требования потребителя финансовых услуг вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25 апреля 2002 года № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», либо если требования потребителя финансовых услуг имущественного характера связаны с заключением, исполнением или прекращением пенсионного договора и (или) договора об обязательном пенсионном страховании либо относятся к требованиям, указанным в части 1.1 статьи 15 Закона № 123-ФЗ, и если со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

**Перечень многофункциональных центров предоставления
государственных и муниципальных услуг в которых организуется прием и
передача в АНО «СОДФУ» обращений потребителей финансовых услуг к
финансовому уполномоченному**

№ п/п	Наименование МФЦ	Адрес МФЦ	Адрес электронной почты
1.	Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Ростова-на- Дону»	г. Ростов-на-Дону, пер. Крепостной, 77	mfc_rnd-pr2@donland.ru
2.	Муниципальное автономное учреждение г. Азова «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	г. Азов, ул. Московская, 7 «а»	mfc_azov@donland.ru
3.	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Батайска	г. Батайск, ул. Луначарского, 177	Mfc_bataysk@donland.ru
4.	Муниципальное автономное учреждение муниципального образования «Город Волгодонск» «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	г. Волгодонск, ул. Степная, 124	Mfc_volgodonsk@ donland.ru
5.	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг г. Гуково»	г. Гуково, ул. Карла Маркса, 81	Mfc_gukovo@donland.ru
6.	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг муниципального образования «Город Донецк»	г. Донецк, микрорайон 3, 19	Mfc_donetsk@donland.ru
7.	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Зверево	г. Зверево, ул. Ивановская, 15	mfc_zverevo@donland.ru
8.	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в г. Каменск- Шахтинский»	г. Каменск- Шахтинский, пер. Астаховский, 84А	Mfc_kamensk@donland.ru
9.	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный	г. Новочеркасск, ул. Дворцовая, 11	Mfc_novocherkassk@ donland.ru

	центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Новочеркасска»		
10.	Муниципальное бюджетное учреждение города Новошахтинска «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	г. Новошахтинск, ул. Садовая, 32, корпус 1	Mfc_novoshahtink@donland.ru
11.	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в г. Таганроге»	г. Таганрог, ул. Ленина, 153 «а»	Mfc_taganrog@donland.ru
12.	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг г. Шахты»	г. Шахты, пер. Шишкина, 162	Mfc_shahti@donland.ru
13.	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Азовского района»	г. Азов, пер. Безымянный, 11	Mfc_azovskiy@donland.ru
14.	Муниципальное автономное учреждение Аксайского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	г. Аксай, ул. Чапаева, 163/1	Mfc_aksay@donland.ru
15.	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Багаевского района	ст. Багаевская, ул. Комсомольская, 35 б	Mfc_bagaevskiy@donland.ru
16.	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Белокалитвинского района	г. Белая Калитва, ул. Космонавтов, 3	mfc_bk@donland.ru
17.	Муниципальное автономное учреждение Боковского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	ст. Боковская, ул. Ленина, 67, оф. 1	Mfc_bokovskiy@donland.ru
18.	Муниципальное бюджетное учреждение Верхнедонского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	ст. Казанская, ул. Степная, 78	Mfc_verhnedonskoy@donland.ru
19.	Муниципальное автономное учреждение Веселовского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	пос. Вёселей, пер. Комсомольский, 61	Mfc-veselov@donland.ru
20.	Муниципальное автономное учреждение Волгодонского района «Многофункциональный	ст. Романовская, пер. Кожанова, 45	Mfc_volgodonskoy@donland.ru

	центр предоставления государственных и муниципальных услуг»		
21.	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Дубовского района	с. Дубовское, ул. Садовая, 107	mfc_dubovskiy@donland.ru
22.	Муниципальное автономное учреждение Егорлыкского района «Многофункциональный Центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	ст. Егорлыкская, ул. Мира 92а	mfc_egorlyk@donland.ru
23.	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Заветинского района»	с. Заветное, ул. Ломоносова, 25	Mfc_zavetinskiy@donland.ru
24.	Муниципальное автономное учреждение зерноградского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	г. Зерноград, ул. Мира, 18	Mfc_zernogradskiy@donland.ru
25.	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Зимовниковского района»	пос. Зимовники, ул. Ленина, 98	Mfc_zimovniki@donland.ru
26.	Муниципальное автономное учреждение Кагальницкого района Ростовской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Кагальницкого района»	ст. Кагальницкая, пер. Буденновский, 71 «Г»	Mfc_kagalnitskiy@donland.ru
27.	Муниципальное автономное учреждение Каменского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	р.п. Глубокий, ул. Артема, 198	Mfc_kamenskiy@donland.ru
28.	Муниципальное автономное учреждение Кашарского района «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»	сл. Кашары, ул. Красноармейская, 1 щ	Mfc_kasharskiy@donland.ru
29.	Муниципальное автономное учреждение Константиновского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	г. Константиновск, ул. Топилина, 41	Mfc_konstantinovskiy@donland.ru
30.	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Красносулинского района»	г. Красный Сулин, ул. Ленина, 9 «б»	Mfc_ks@donland.ru

31.	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Куйбышевского района	с. Куйбышево, ул. Куйбышевская дом, 1 -л	Mfc_kuib@donland.ru
32.	Муниципальное автономное учреждение Мартыновского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	сл. Большая Мартыновка, ул. Советская, 68	Mfc_martinovski@donland.ru
33.	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Матвеево-Курганского района	пос. Матвеев Курган, ул. 1 Мая, 18	Mfc_mk@donland.ru
34.	Муниципальное автономное учреждение Миллеровского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	г. Миллерово, ул. Ленина, 9/17	Mfc_millerovo@donland.ru
35.	Муниципальное автономное учреждение Милютинского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	ст. Милютинская, ул. Комсомольская, 30	Mfc_milutinskiy@donland.ru
36.	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Морозовского района	г. Морозовск, ул. Коммунистическая, 152	Mfc_morozov@donland.ru
37.	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мясниковского района»	с. Крым, ул. Большесальская 1 Б	Mfc_myasnikovskiy@donland.ru
38.	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных муниципальных услуг» Неклиновского района Ростовской области	с. Покровское, пер. Тургеневский, 17 «б»	Mfc_neklin@donland.ru
39.	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг муниципального образования «Обливский район»	ст. Обливская, ул. Ленина, 53	Mfc_oblivskiy@donland.ru
40.	Муниципальное автономное учреждение Октябрьского района «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»	п.п. Каменоломни, ул. Комсомольская, 35	Mfc_okt@donland.ru

41.	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» Орловского района	пос. Орловский, ул. Пионерская, 41 «а»	Mfc_orlov@donland.ru
42.	Муниципальное автономное учреждение Песчанокского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	с. Песчанокское, ул. Школьная, 1	mfc_pk@donland.ru
43.	Муниципальное автономное учреждение Пролетарского района Ростовской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	г. Пролетарск, ул. Пионерская, 1 «а»	mfc_proletarsk@donland.ru
44.	Муниципальное автономное учреждение Ремонтненского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	с. Ремонтное, ул. Ленинская, 92	Mfc_remontnoe@donland.ru
45.	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Родионово-Несветайского района	сл. Родионово-Несветайская, ул. Пушкинская, 26	Mfc_rn@donland.ru
46.	Муниципальное автономное учреждение Сальского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	г. Сальск, ул. Ленина, 100	Mfc_salsk@donland.ru
47.	Муниципальное автономное учреждение Семикаракорского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	г. Семикаракорск, пр. В.А. Закруткина, 25/2	Mfc_semikarakorsk@donland.ru
48.	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг муниципального образования «Советский район»	ст. Советская, ул. Советская, 20	Mfc_sovetskiy@donland.ru
49.	Муниципальное автономное учреждение Тарасовского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	пос. Тарасовский, ул. Кирова, 14	Mfc_tarasovskiy@donland.ru
50.	Муниципальное автономное учреждение Тацинского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	ст. Тацинская, пл. Борцов Революции, 38	Mfc_tatsinskiy@donland.ru
51.	Муниципальное автономное учреждение Усть-Донецкого района	р.п. Усть-Донецкий, ул. Строителей, 61	Mfc_ustdon@donland.ru

	«Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»		
52.	Муниципальное автономное учреждение Целинского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	пос. Целина, ул. 2-я линия, 111	Mfc_celina@donland.ru
53.	Муниципальное автономное учреждение Цимлянского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	г. Цимлянск, ул. Советская, 44	Mfc_cimlyanck@donland.ru
54.	Муниципальное автономное учреждение Чертковского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	пос. Чертково, ул. Петровского, 26	Mfc_chertkovskiy@donland.ru
55.	Муниципальное автономное учреждение Шолоховского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	ст. Вешенская, ул. Шолохова, 50	mfc_sholohovskiy@donland.ru