

Соглашение № 8/н

о взаимодействии между государственным автономным учреждением Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» и Автономной некоммерческой организацией «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного»

г. Махачкала

«18» сентября 2025 г.

Государственное автономное учреждение Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан», далее именуемое **МФЦ**, в лице директора Арсланалиева Магомедэмина Исамагомедовича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного», в лице руководителя **Соломатина Петра Игоревича**, 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 (далее – Соглашение) о нижеследующем.

1. Предмет соглашения

1.1. Предметом настоящего Соглашения является порядок взаимодействия МФЦ и АНО «СОДФУ» при организации на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, указанных в статье 5 настоящего Соглашения, 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 и обращения в МФЦ 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. обеспечивать предоставление на основании запросов МФЦ необходимых сведений по вопросам, относящимся к реализации настоящего Соглашения;

2.2.2. при получении от МФЦ 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 МФЦ разъяснения о порядке и условиях приема и передачи в АНО «СОДФУ» обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному;

2.2.5. 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;

2.2.6. определять лиц, ответственных за взаимодействие с МФЦ по вопросам, связанным с реализацией настоящего Соглашения;

2.2.7. своевременно уведомлять МФЦ об изменениях в нормативных правовых актах, регулирующих порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному;

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

3. Права и обязанности МФЦ

3.1. МФЦ в рамках реализации настоящего Соглашения вправе:

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. МФЦ 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 Государственным автономным учреждением Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» и Автономной некоммерческой организацией «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» 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 к финансовому уполномоченному 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, в том числе в автоматизированную информационную систему МФЦ, и до момента их поступления в АНО «СОДФУ»;

3.2.9. соблюдать стандарты комфортности, требования к организации взаимодействия с заявителями, установленные Правилами 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, утвержденными 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 в СМЭВ и при отсутствии технической возможности подача заявителями обращений финансовому уполномоченному осуществляется в секторе пользовательского сопровождения (далее – СПС). Положение о работе сотрудников структурных подразделений МФЦ с заявителями в СПС для подачи обращения финансовому уполномоченному приведен в Приложении № 3 к настоящему Соглашению.

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 воздействия 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 ответственности 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 2028 года включительно.

8. Материально-техническое и финансовое обеспечение 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:

Приложение № 1 – «Порядок взаимодействия между Государственным автономным учреждением Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» и Автономной некоммерческой организацией «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» при приеме и передаче обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному»;

Приложение № 2 – «Перечень отделений МФЦ, в которых организуется прием и передача в АНО «СОДФУ» обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному».

Приложение № 3 – Положение о работе сотрудников структурных подразделений «МФЦ» с заявителями в секторе пользовательского сопровождения для подачи обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному.

10. Адреса и реквизиты Сторон

Государственное автономное учреждение Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан»

Адрес (место нахождения): 367000, Республика Дагестан, г. Махачкала, пр-кт Насрутдинова, д.1
ИНН 0572004299
КПП 057101001
ОГРН 1130572000668

Директор



Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного»

Адрес (место нахождения): 119017, г. Москва, Старомонетный пер., д. 3
ИНН 7706459575
КПП 770601001
ОГРН 1187700018285

Руководитель



Приложение № 1
к Соглашению о взаимодействии
между МФЦ и АНО «СОДФУ»
от 18 сентября 2025 г. № Б/М

Порядок взаимодействия между государственным автономным учреждением Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» 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 автономным учреждением Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» (далее – МФЦ) 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».

1.3. При подаче обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному через МФЦ непосредственное рассмотрение обращения потребителя финансовых услуг 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 АНО «СОДФУ», график работы, сведения о месте нахождения и контактные телефоны ответственных лиц указаны в Приложении № 1 к настоящему Порядку.

1.5. 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 системе межведомственного электронного взаимодействия (далее – СМЭВ) версии 3.XX: «Подача обращения финансовому уполномоченному» версия 1.04. До момента реализации взаимодействия в СМЭВ и при отсутствии технической возможности подача обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному осуществляется в секторе пользовательского сопровождения.

2. Заявители, обладающие правом подачи обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному

2.1. Заявителями, обладающими правом подачи обращения потребителя финансовых услуг 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 потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному через своего законного представителя.

3. Результат приема обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному

3.1. 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.

4. Срок направления принятого обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному

4.1. Срок направления 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 потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному.

5. Перечень документов, необходимых для обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному

5.1. При подаче обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному заявителем представляются следующие документы:

а) обращение потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному;

б) документ, подтверждающий полномочия законного представителя потребителя финансовых услуг, либо его копия если обращение потребителя

финансовых услуг к финансовому уполномоченному подается законным представителем;

в) документ, подтверждающий полномочия представителя юридического лица, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, либо его копия если обращение потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному подается представителем юридического лица;

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

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

е) заявление о восстановлении нарушенного права (претензия) в финансовую организацию либо ее копия;

ж) подтверждение отправки заявления о восстановлении нарушенного права (претензии) в финансовую организацию;

з) ответ финансовой организации на заявление о восстановлении нарушенного права (претензию) либо его копия – при наличии;

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

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

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

6. Основания для отказа МФЦ в приеме обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному и документов

6.1. Основанием для отказа МФЦ в приеме обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному и документов является неустановление личности лица, обратившегося в МФЦ для подачи обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному (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).

6.2. Отказ в приеме обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному и документов в иных случаях не допускается.

7. Порядок, размер и основания взимания платы за прием и направление обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному

7.1. При приеме обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному 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 потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному.

8. Экстерриториальный принцип рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному

8.1. Рассмотрение обращения потребителя финансовых услуг осуществляется финансовым уполномоченным по экстерриториальному принципу.

9. Порядок осуществления действий сотрудника МФЦ при приеме документов от заявителя (представителя) для подачи обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному

9.1. 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.

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

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

9.3. Осуществляет прием документов и сверяет их с перечнем документов, установленным пунктом 5.1 настоящего Порядка.

В случае непредставления заявителем какого-либо документа, необходимого при подаче обращения потребителя финансовых услуг 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 потребителя финансовых услуг к рассмотрению.

9.4. Изготавливает электронные образы документов (для направления их в электронном виде с использованием СМЭВ в АНО «СОДФУ»), возвращает документы заявителю (представителю)¹.

9.5. Осуществляет прием обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному, подписанного заявителем, с расшифровкой подписи и указанием даты приема документов в МФЦ.

9.6. Регистрирует обращение потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному в АИС МФЦ с указанием даты предоставления и наименования документов, предоставленных заявителем (представителем), ФИО заявителя и реквизитов документа, удостоверяющего личность заявителя (представителя).

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

9.8. Уведомляет заявителя (представителя) о сроках и способе получения результата рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному.

10. Порядок и сроки осуществления действий при передаче документов из МФЦ в АНО «СОДФУ»

10.1. Сотрудник МФЦ изготавливает электронные образы принятого обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному, а также приложенных документов, и направляет посредством СМЭВ в АНО «СОДФУ» подписанный электронной подписью сотрудника МФЦ пакет документов, в который входят электронные образы заявления, приложенных документов и описи (расписки) принятых документов.

При поступлении в информационную систему АНО «СОДФУ» обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному и документов, принятых от заявителя, в электронной форме, из информационной системы АНО «СОДФУ» в МФЦ уходит электронное

¹ Под электронным образом документа (электронной копией документа, изготовленного на бумажном носителе) в рамках настоящего Порядка понимается переведенная в электронную форму с помощью средств сканирования копия документа, изготовленного на бумажном носителе, заверенная электронной подписью в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

сообщение, подтверждающее прием документов, с указанием даты приема и присвоенного заявлению входящего номера.

10.2. АНО «СОДФУ» направляет все документы по обращению потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному непосредственно заявителю на указанный им почтовый адрес, а также на адрес электронной почты, если он был указан в обращении потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному.

Приложение № 1
к Порядку взаимодействия
между МФЦ и АНО «СОДФУ»

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

АНО «СОДФУ»

119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3

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

Гририна Елена Владимировна

8 (495) 129-08-19 доб. 77257

Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг к финансовому уполномоченному

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

- 1) лично;
- 2) через законного представителя;
- 3) почтой;
- 4) посредством личного кабинета потребителя финансовых услуг на официальном сайте финансового уполномоченного;
- 5) через Единый портал государственных услуг.

2. Способы получения результата рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному:

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

3. Срок принятия к рассмотрению финансовым уполномоченным обращения потребителя финансовых услуг.

Финансовый уполномоченный в течение трех рабочих дней со дня поступления обращения потребителя финансовых услуг в АНО «СОДФУ» уведомляет потребителя финансовых услуг о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе в принятии обращения к рассмотрению.

4. Основание для отказа в принятии обращения потребителя финансовых к рассмотрению финансовым уполномоченным:

несоответствие обращения потребителя финансовых услуг 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 обращения потребителя финансовых услуг.

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

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

направления обращения лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

3) в течение двадцати рабочих дней со дня, следующего за днем передачи ему обращения потребителя финансовых услуг, – в случае направления обращения потребителем финансовых услуг, содержащее требование о возврате предыдущему страховщику по обязательному пенсионному страхованию средств пенсионных накоплений в связи с незаключением договора об обязательном пенсионном страховании.

В силу положений части 9 статьи 20 Закона №123-ФЗ течение срока рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг может быть приостановлено финансовым уполномоченным в соответствии с частью 10 данной статьи.

Согласно части 10 статьи 20 Закона №123-ФЗ финансовый уполномоченный вправе организовывать проведение независимой экспертизы (оценки) по предмету спора для решения вопросов, связанных с рассмотрением обращения. Финансовый уполномоченный вправе приостанавливать рассмотрение спора на срок, не превышающий десяти рабочих дней, а при рассмотрении обращения, указанного в части 1.1 статьи 15 Закона №123-ФЗ, на срок, не превышающий пятнадцати рабочих дней, в связи с необходимостью проведения независимой экспертизы по предмету спора. В случае, если для проведения независимой экспертизы (оценки) по предмету спора необходимо произвести осмотр имущества или получить материалы (образцы) для исследования, период со дня назначения независимой экспертизы (оценки) по предмету спора по день предоставления имущества для осмотра либо материалов (образцов) для исследования не включается в сроки рассмотрения обращения и приостановления рассмотрения спора в связи с необходимостью проведения независимой экспертизы (оценки) по предмету спора. При этом указанный период не может превышать десять рабочих дней.

6. Результат рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг финансовым уполномоченным.

По результатам рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг финансовый уполномоченный принимает решение о его полном или частичном удовлетворении или об отказе в его удовлетворении.

7. Прекращение рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг финансовым уполномоченным.

Финансовый уполномоченный прекращает рассмотрение обращения потребителя финансовых услуг 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 потребителя финансовых услуг.

9. Обращение потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному (за исключением обращений, указанных в статье 19 Закона № 123-ФЗ) может быть подано в отношении финансовых организаций, включенных в реестр, указанный в статье 29 Закона № 123-ФЗ (в отношении финансовых услуг, предусмотренных данным реестром), 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, либо если требования потребителя финансовых услуг вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25.04.2002 № 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, договора долгосрочных сбережений и (или) договора об обязательном пенсионном страховании либо относятся к требованиям, указанным в части 1¹ 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.

Приложение № 2

к Соглашению о взаимодействии
между МФЦ и АНО «СОДФУ»от 18 сентября 2025 г. № Б/Н

**Перечень
филиалов ГАУ РД «МФЦ в РД» и ЦОУ, перечень находящихся на территории
Республики Дагестан многофункциональных центров в которых будет организовано
предоставление услуг АНО «СОДФУ»**

№ п/п	Наименование	Адрес
1	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Казбековскому району	368140, Республика Дагестан, Казбековский район, с. Дылым, ул. Шихмирзы-Абуева
2	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Кайтагскому району	368590, Республика Дагестан, Кайтагский район, с. Маджалис, возле здания «Военкомат»
3	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Ногайскому району	368850, Республика Дагестан, Ногайский район, с. Терекли-Мектеб, ул. Эдиге, д. 54
4	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Кулинскому району	367000, Республика Дагестан, Кулинский район, село Вачи, ул. М. Гаджиева
5	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Левашинскому району	368320, Республика Дагестан, Левашинский район, село Левашаи
6	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике	368080, Республика Дагестан, Кумторкалинский район, село Коркмаскала, площадь Ленина

	Дагестан» по Кумторкалинскому району	
7	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по городу Кизилюрт	368124, Республика Дагестан, город Кизилюрт, улица Малагусейнова, дом 6
8	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по городу Каспийск	368300, Республика Дагестан, город Каспийск, улица Орджоникидзе, дом 3
9	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Докузпаринскому району	368750, Республика Дагестан, Докузпаринский район, село Усучай
10	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Гумбетовскому району	368930, Республика Дагестан, Гумбетовский район, село Мехельта
11	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Новолакскому району	367020, Республика Дагестан, г. Махачкала, Новострой, село Новолак
12	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Карабудахкентскому району	368530, Республика Дагестан, Карабудахкентский район, с. Карабудахкент, ул. Ленина
13	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Магарамкентскому району	368780, Республика Дагестан, Магарамкентский район, с. Магарамкент, ул. Оскара, д. 3 а
14	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Бабаюртовскому району	368060, Республика Дагестан, Бабаюртовский район, с. Бабаюрт, ул. Ленина, д. 29, пом. 1
15	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан	368670, Республика Дагестан, город Дагестанские Огни, ул. Луначарского, д.

	«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по городу Дагестанские Огни	1
16	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Хунзахскому району	368260, Республика Дагестан, Хунзахский район, с. Хунзах, ул. Максуда Алиханова, 89 «а»
17	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Ахтынскому району	368730, Республика Дагестан, Ахтынский район, с. Ахты, ул. Байрамова, д. 3
18	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Сергокалинскому району	368510, Республика Дагестан, Сергокалинский район, с. Сергокала, ул. 317 Стрелковой Дивизии, д. 2
19	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Ботлихскому району	368971, Республика Дагестан, Ботлихский район, с. Ботлих
20	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Лакскому району	368360, Республика Дагестан, Лакский район, с. Кумух, ул. Сурхайхана-1, д. 21
21	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Рутульскому району	368700, Республика Дагестан, Рутульский район, с. Рутул
22	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Табасаранскому району	368650, Республика Дагестан, Табасаранский район, с. Хучни
23	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике	368205, Республика Дагестан, Буйнакский район, с. Нижнее Казанище, ул. Абусупьяна Акаева, д. 11

	Дагестан» по Буйнакскому району	
24	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Кизилюртовскому району	368108, Республика Дагестан, Кизилюртовский район, с Султаниянгиюрт, ул Дербентская, между Шамхалянгиюртовским каналом и строящейся школой
25	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Хивскому району	368680, Республика Дагестан, Хивский район, с. Хив, ул. Советская
26	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Каякентскому району	368560, Республика Дагестан, Каякентский район, с. Новокаякент, расположенный вдоль автодороги Кольцевая М29-Новокаякент рядом с районной спортшколой
27	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Сулейман – Стальскому району	368761, Республика Дагестан, Сулейман –Стальский район, с. Касумкент
28	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Тарумовскому району	368870, Республика Дагестан, Тарумовский район, с. Тарумовка, площадь Победы, д. 8«а»
29	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Кировскому району г. Махачкала	367032, Республика Дагестан, г.Махачкала, ул.М.Гаджиева, д 73а
30	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по городу Избербаш	368502, Республика Дагестан, город Избербаш, ул. Буйнакского, д. 109/1
31	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по городу Кизляр	73368830, Республика Дагестан, город Кизляр, Ленина, д. 3

32	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Кизлярскому району	367000, Республика Дагестан, Кизлярский район, поселок Юбилейный, ул. Досова.
33	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Дербентскому району, поселок Мамедкала	368621, Республика Дагестан, Дербентский район, с. Кала
34	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Дербентскому району, поселок Белиджи	368615, Республика Дагестан, Дербентский район, п. Белиджи, ул. Заводская, д. 17
35	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по городу Хасавюрт	368000, Республика Дагестан, г. Хасавюрт, ул. Даибова, д. 27 А
36	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Гунибскому району	368340, Республика Дагестан, Гунибский район, с. Гуниб, ул. И.Шамиля
37	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по городу Дербент	368607, Республика Дагестан, город Дербент, ул. 345 Стрелковой Дивизии, 8 г
38	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Тляратинскому району	368420, Республика Дагестан, Тляратинский район, с. Тлярата
39	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Дахадаевскому району	368570, Республика Дагестан, Дахадаевский район, с. Уркарах
40	Филиал государственного автономного	368002, Республика Дагестан, г.

	учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Хасавюртовскому району	Хасавюрт, ул. Датаева, д. 49
41	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Курахскому району	368180, Республика Дагестан, Курахский район, с. Курах
42	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Шамильскому району	368430, Республика Дагестан, Шамильский район, с. Хебда, ул. Асиятилова С.Х., д. 1
43	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Бежтинскому участку	368410, Республика Дагестан, Цунтинский район, с. Бежта
44	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Кировскому району г. Махачкала	367009, Республика Дагестан, г. Махачкала, ул. Керимова, д. 7
45	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Советскому району города Махачкала	367026, Республика Дагестан, г. Махачкала, ул. Хизроева, д. 81
46	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Ленинскому району г. Махачкала	367000, Республика Дагестан, г. Махачкала, пр-кт Насрутдинова, д. 1
47	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Цумадинскому району	368900, Республика Дагестан, Цумадинский район, с. Агвали

48	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Унцукульскому району	368950, Республика Дагестан, Унцукульский район, п. Шамилькала
49	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Ахвахскому району	368990, Республика Дагестан, Ахвахский район, с. Карата, местность "Администрация района"
50	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Акушинскому району	368280, Республика Дагестан, Акушинский район, с. Акуша
51	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по городу Буйнакс	368222, Республика Дагестан, г. Буйнакс, ул. Д. Кумухского, дом 67/2, Литера А
52	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Чародинскому району	368450, Республика Дагестан, Чародинский район, с. Цуриб, ул. Имама Шамиля, д. 17а
53	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Гергебильскому району	368250, Республика Дагестан, Гергебильский район, с. Гергебиль, в местности «Горкатарах», литера А
54	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по городу Южно-Сухокумск	368890, Республика Дагестан, г. Южно-Сухокумск, ул. Пионерская, д. 3 «а»
55	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Цунтинскому району	368412, Республика Дагестан, Цунтинский район, с.Кидеро, в местности «Новый административный центр «Цунта»
56	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр	368380, Республика Дагестан, Агульский район, с.Тпиг

	предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Агульскому району	
57	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по г. Каспийск (доп. офис)	368300, Республика Дагестан, город Каспийск, улица Азиза Алиева, д. 2 «А»
58	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по Советскому району города Махачкалы (доп. офис)	367000, Республика Дагестан, г.Махачкала, ул. Радищева, дом 3 «б»
59	Филиал государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» по г. Каспийск (Анжи Арена)	368300, Республика Дагестан, город Каспийск, улица Акулиничева, д. 21
60	Центр оказания услуг, Офис Дагестанского регионального филиала Россельхозбанка	367010, Республика Дагестан, г. Махачкала, Советский район, пр-т. Гамидова, д. 54а
61	Центр оказания услуг, Структурное подразделение ГАУ РД «ЦПП РД», центр «Мой бизнес»	367010, Республика Дагестан, г. Махачкала, ул. Гагарина, 120
62	Центр оказания услуг, Отделение Сбербанка №8590/042 в г. Дагестанские Огни	368670, Республика Дагестан, г. Дагестанские Огни, ул. Калинина, 1 корп. «К»
63	Центр оказания услуг, Отделение Сбербанка №8590/029 в г. Махачкала	368304, Республика Дагестан, г. Каспийск, проспект Омарова, 1а

Приложение № 3
к Соглашению о взаимодействии
между МФЦ и АНО «СОДФУ»
от 18 сентября 2025 г. № Б/М

Положение о работе сотрудников структурных подразделений МФЦ с заявителями в секторе пользовательского сопровождения для подачи обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному

I. Общие положения

1. Настоящее положение о работе с заявителями в секторах пользовательского сопровождения (далее – СПС) в структурных подразделениях государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» (далее – МФЦ) устанавливает порядок работы обслуживания заявителей через Единый портал государственных услуг (далее – ЕПГУ) для подачи обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному.

2. Функционал СПС в МФЦ реализуется посредством оборудованных мест, расположенных в помещениях МФЦ, предназначенных для самостоятельной работы заявителей, обратившихся за получением услуги по подаче обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному через ЕПГУ (далее – услуга).

II. Состав сектора пользовательского сопровождения

1. СПС – специально оборудованные рабочие места для граждан, которые желают оформить обращение потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному через ЕПГУ самостоятельно либо с методологической поддержкой сотрудников МФЦ.

2. Основной функционал СПС предусматривает реализацию следующих возможностей:

- 1) консультирование заявителей по вопросам получения услуги в электронном виде через ЕПГУ;
- 2) практическая помощь по сканированию и распечатыванию документов относится к консультированию.

3. Прием заявителей осуществляется при их личном обращении в СПС в соответствии с установленным графиком приема заявителей в МФЦ и

согласно Методике работы с заявителями (Приложение № 1 к настоящему Положению).

4. Уплата пошлины за принятие и рассмотрение обращения потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному от лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, производится заявителем самостоятельно через любую банковскую организацию с указанием реквизитов платежа либо в электронном виде через ЕПГУ, при наличии технической возможности.

5. Сотрудниками МФЦ не производится прием уплаты пошлины в целях получения заявителями услуги на ЕПГУ.

6. Плата за предоставление дополнительных услуг взимается МФЦ в порядке, установленном отдельным внутренним локальным актом.

III. Права и обязанности заявителей

При обращении в СПС заявитель имеет право:

- 1) получить консультацию по вопросу регистрации учетной записи для работы ЕПГУ;
- 2) подтвердить свою личность для работы на ЕПГУ;
- 3) восстановить доступ к своей учетной записи для работы на ЕПГУ;
- 4) самостоятельно получить услугу в электронном виде через ЕПГУ или иные электронные сервисы;
- 5) при необходимости самостоятельно ознакомиться с печатными информационными материалами (при их наличии), размещенными в СПС;
- 6) получить методологическую помощь и консультацию по вопросам получения услуг на ЕПГУ или иных электронных сервисах.

IV. Порядок обслуживания заявителей

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

2. 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 (в случае, если не требуется ЭЦП при подаче документов и заявителю не требуется печать результата, либо имеется возможность дистанционной печати).

3. В случае выявления неработоспособности ЕПГУ, сотрудник МФЦ сообщает заявителю, что на ЕПГУ ведутся технические работы, и предлагает

заявителю получить услугу на официальном сайте финансового уполномоченного <https://finombudsman.ru>.

4. По каждой цели обращения заявителя за предоставлением консультационной поддержки по предоставлению услуги, сотрудником МФЦ вносится соответствующая информация в автоматизированную информационную систему МФЦ с заполнением данных заявителя для последующего учета обращений в СПС.

5. Заявитель вправе обратиться к сотруднику МФЦ при возникновении трудностей при работе на ЕПГУ, в том числе при сканировании документов (при консультировании).

6. После прикрепления заявителем электронных образов документов к электронной форме запроса на услугу, сотрудник МФЦ напоминает ему о необходимости удалить их из места размещения на компьютере.

7. Сотрудник МФЦ информирует заявителя о необходимости выйти из личного кабинета ЕПГУ или с иных электронных сервисов на компьютере СПС по завершению работы.

8. Сотрудник МФЦ при заявителе производит проверку компьютера на предмет наличия сканированных документов или других документов на компьютере СПС. В случае их обнаружения сотрудник МФЦ предлагает заявителю самостоятельно удалить их из места размещения на компьютере.

Приложение № 1
к Положению о работе сотрудников
структурных подразделений МФЦ
с заявителями в секторе
пользовательского сопровождения

Методика работы с заявителями, используемая сотрудниками МФЦ в секторах пользовательского сопровождения

1. Общие положения

1.1. Методика работы секторов пользовательского сопровождения, расположенных в государственных автономных учреждениях «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее — СПС, Методика, МФЦ соответственно) подготовлена в соответствии с требованиями постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Заявителям обеспечивается доступ в СПС в соответствии с режимом работы МФЦ.

1.3. Настоящая Методика распространяет свое действие на всех участников, задействованных в организации работы СПС, а также на заявителей, которые желают подать запрос на предоставление услуги по подаче обращения финансовому уполномоченному в электронной форме через Портал государственных услуг при консультационной поддержке сотрудника МФЦ.

2. Термины и сокращения

Сокращение / термины	Наименование / определение
ГАУ «МФЦ»	Государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
ЕПГУ, Портал Госуслуг	Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
ЭЦП	Электронная цифровая подпись

Сектор пользовательского сопровождения, сектор электронных услуг (для заявителей), СПС	Сектор в помещении МФЦ оборудованный компьютером (-рами) общего пользования с ограниченными правами и доступом к ЕПГУ/иным информационным ресурсам, обеспеченный сотрудником (-ами) МФЦ, осуществляющим консультирование по порядку предоставления услуг в электронном виде на Портале Госуслуг
Сектор (зона) информирования	Сектор в помещении МФЦ, в котором осуществляется информирование и консультирование заявителей сотрудниками МФЦ

3. Последовательность действий сотрудника МФЦ по работе с заявителями в СПС

3.1. Сотрудник сектора пользовательского сопровождения (далее – Сотрудник СПС) МФЦ приветствует заявителя, приглашает пройти в зону СПС.

3.1.1. Сотрудник приветствует заявителя и представляется:

«Добрый день, меня зовут ____, я консультант по цифровым услугам.»

3.1.2. В случае, если имеются свободные компьютеры, Сотрудник СПС предлагает заявителю пройти в сектор пользовательского сопровождения:

«У нас имеется свободный компьютер, располагайтесь.»

3.1.3. В случае, если заявитель пришел в СПС, минуя сектор (зону) информирования, при этом имеются свободные компьютеры, Сотрудник СПС действует согласно подпункту 3.1.4, а затем предлагает занять свободный компьютер.

3.1.4. Сотрудник СПС уточняет наименование услуги, за которой обратился заявитель. В случае, если заявитель не может сформулировать наименование, уточняет наводящими вопросами потребность заявителя, в т.ч. с помощью вариантов, соответствующих «народных наименований».

«Какая услуга Вас интересует?»

3.2. Сотрудник СПС уточняет у заявителя, планирующего воспользоваться компьютером для самостоятельного получения услуг в электронном виде, о потребности в консультировании.

3.2.1. В случае, если заявитель изъявил желание работать самостоятельно, Сотрудник СПС информирует его о возможности

обращения за помощью при возникновении трудностей в процессе работы на Едином портале государственных услуг:

«Для получения услуг в электронном виде рекомендую Вам использовать специально разработанные пошаговые инструкции, размещенные в <место размещения в СПС>. Я готов(а) помочь, если у Вас возникнут сложности при работе с инструкцией и ответить на Ваши вопросы. Обратите внимание, что по завершению работы необходимо самостоятельно удалять электронные образы документов и другие личные файлы».

3.2.2. В случае, если в СПС все компьютеры заняты, Сотрудник СПС предлагает помощь в получении услуг с использованием смартфона или планшета заявителя (в случае, если не требуется ЭЦП при подаче документов и заявителю не требуется печать результата, либо имеется возможность дистанционной печати):

«К сожалению, в настоящий момент все компьютеры заняты. Если у Вас с собой имеется смартфон или планшет, то можно получить услугу при помощи Данных устройств (с использованием мобильного приложения «Госуслуги» или через браузер). У Вас установлено мобильное приложение «Госуслуги»? Готов(а) Вам помочь его установить? (при согласии оказывает помощь, либо помогает подать заявление напрямую через браузер)».

3.2.3. Сотрудник СПС уточняет наименование услуги, за которой обратился заявитель, и помогает найти пошаговую инструкцию по услуге, а при необходимости информирует о возможных вариантах оплаты госпошлины (если предусмотрено).

«Какая услуга Вам необходима? Для получения Данной услуги необходима оплата госпошлины (если предусмотрено). Оплатить можно будет в ходе получения услуги либо после регистрации заявления банковской картой онлайн или по реквизитам в отделении банка, Вы раньше уже пользовались Порталом Госуслуг?»

Обратите внимание, перед Вами размещена инструкция по входу на Портал Госуслуг, а также имеется инструкция по необходимой Вам услуге. Если возникнут вопросы или затруднения я готов(а) Вам помочь».

3.2.4. Сотрудник СПС уточняет у заявителя необходимость проверки документов на комплектность.

«Вам требуется помощь при проверке комплекта Документов? Я могу проверить наличие всех необходимых документов или Вы можете

самостоятельно ознакомиться со списком Документов в инструкции по услуге».

3.2.5. В случае, если заявитель обращается за консультацией, Сотрудник СПС осуществляет консультирование по процессам в соответствии с п.4 настоящей Методики. Сотрудник СПС не имеет права осуществлять действия на Портале Госуслуг в личном кабинете заявителя вместо заявителя.

3.2.6. В случае, если заявитель просит Сотрудника СПС выполнить операции в личном кабинете за него, Сотрудник СПС должен пояснить свои функции консультирования:

«В целях защиты персональных данных никто кроме Вас не имеет права работать в Вашем личном кабинете Портала Госуслуг. Если возникнут сложности в процессе работы в личном кабинете, то я подскажу Вам, что необходимо сделать для получения услуги по шагам и ответу на все Ваши вопросы».

Сотрудник СПС убирает руки за спину и дальше работает с заявителем только голосовыми подсказками.

3.3. Если заявитель обратился за консультацией, сотрудник СПС его консультирует о ходе получения им услуги в электронном виде.

3.3.1. Сотрудник СПС устно консультирует заявителя, как зайти на Портал Госуслуг и каким образом перейти для входа в личный кабинет (предоставляет инструкцию по авторизации на Портале Госуслуг для самостоятельного использования в будущем).

3.3.2. В случае, если заявитель не помнит пароль, Сотрудник СПС устно консультирует заявителя по процедуре восстановления пароля на ЕПГУ:

«Для восстановления (получения) пароля следуйте подсказкам всплывающего меню».

3.3.3. Сотрудник СПС консультирует по инструментам поиска необходимой услуги на Портале Госуслуг (в строке поиска, по жизненным ситуациям, по перечню популярных услуг, по перечню органов власти или по поиску с использованием робота Макса).

3.3.4. Сотрудник СПС консультирует по особенностям предоставления услуги в части необходимости подтвержденной электронной почты, использования ЭЦП и т.п.

3.3.5. В случае, если для получения услуги на Портале Госуслуг необходимо внесение дополнительных сведений в профиле в личном кабинете или в экранной форме заявления на предоставление услуги, Сотрудник СПС устно консультирует заявителя о том, в каких полях и какие данные необходимо внести.

3.3.6. В случае выявления неработоспособности Портала Госуслуг, Сотрудник СПС сообщает заявителю, что на ЕПГУ ведутся технические работы, и предлагает заявителю получить услугу на официальном сайте финансового уполномоченного.

«К сожалению, в работе Портала Госуслуг возникли технические проблемы. Запрошенную Вами услугу можно получить также на официальном сайте финансового уполномоченного».

В случае, если данная услуга не предоставляется МФЦ либо предоставляется только в электронной форме, Сотрудник СПС рекомендует заявителю самостоятельно оформить услугу и выдает соответствующую инструкцию (при наличии).

3.4. Сотрудник СПС помогает заявителю сканировать документы и прикреплять их к заявлению (если заявитель изъявил желание).

3.4.1. В случае, если для получения услуги на Портале Госуслуг необходимо приложить электронные образы документов заявителя, Сотрудник СПС информирует о возможности воспользоваться собственным электронным носителем (при наличии у заявителя собственных электронных образов), помогает заявителю осуществить сканирование, либо устно консультирует заявителя по данному процессу.

3.4.2. Сотрудник СПС устно консультирует заявителя по процессам сохранения электронных образов документов на компьютере и прикрепления их к электронной форме запроса на услугу. Совершение Сотрудником СПС каких-либо действий путем нажатия клавиш, либо манипуляций иным способом в личном кабинете заявителя не допускается.

3.4.3. После прикрепления к электронной форме запроса на услугу электронных образов документов Сотрудник СПС напоминает заявителю о необходимости самостоятельно удалить их из места размещения на компьютере, а также после удаления очистить «корзину».

«Для удаления копий Документов после работы на компьютере нажмите одновременно комбинацию клавиш (Shift + Delete), в этом случае копии удаляются без попадания в корзину».

3.4.4. В случае возникновения технических проблем, Сотрудник СПС сообщает об этом заведующему МФЦ (заместителю заведующего или лицу, на то уполномоченному), а тот в свою очередь, привлекает к их устранению сотрудников отдела технической поддержки, обеспечения, сопровождения ИТ-инфраструктуры и информационной безопасности центрального офиса МФЦ.

3.5. Сотрудник СПС после завершения оформления запроса на услугу информирует заявителя о последующих процедурах оказания услуги.

3.5.1. Сотрудник СПС устно консультирует заявителя о том, где в личном кабинете на ЕПГУ можно проверить статусы по оформленной услуге и вариантах получения результата.

3.5.2. Сотрудник СПС информирует заявителя о необходимости выйти из личного кабинета Портала Госуслуг по завершению работы.

«По завершению работы на Портале Госуслуг Вам необходимо выйти из личного кабинета. Для этого правой кнопкой мыши нажмите на свою фамилию в правом верхнем углу страницы и в появившемся поле выберите команду «Выйти».

3.6. Сотрудник СПС после завершения работы заявителем готовит рабочее место для следующего заявителя.

3.6.1. Сотрудник СПС проверяет, что заявитель вышел из личного кабинета Портала Госуслуг непосредственно при завершении заявителем работы на компьютере СПС.

3.6.2. Сотрудник СПС при заявителе производит проверку компьютера на предмет наличия сканированных документов и / или других документов на компьютере СПС. В случае их обнаружения Сотрудник СПС просит заявителя самостоятельно удалить их из места размещения на компьютере и провести процедуру очистки «корзины».

3.6.3. После покидания заявителем рабочего места Сотрудник СПС размещает инструкции по местам, и проверяет отсутствие личных вещей заявителя.

4. Учет обращений заявителей в МФЦ через СПС

Для учета обращений заявителей через СПС, в автоматизированной информационной системе МФЦ реализована услуга «Содействие в получении услуги в электронном виде».

Приложение № 2
к Положению о работе сотрудников
структурных подразделений МФЦ
с заявителями в секторе
пользовательского сопровождения

Наименование услуги в примерном перечне услуг при получении их в
электронном виде в секторе пользовательского сопровождения в МФЦ

ИНЫЕ	
1.	Подача обращения финансовому уполномоченному