

УТВЕРЖДАЮ

Приказом №158 от 20.04.2021г.

Директор СРО «МиР»



Стратьева Е.С.

**Порядок работы СРО «МиР» с обращениями
граждан и организаций, включая членов СРО
«МиР»**

Оглавление:

1.	Общие положения.....	3
2.	Прием и регистрация обращений граждан и организаций.....	4
3.	Порядок подачи гражданами и организациями обращений и жалоб, форма их подачи, размещение данной формы на сайте СРО «МиР», подготовка ответов на обращения и жалобы.....	6
4.	Контроль за работой над обращениями граждан и организаций.....	7
5.	Приложение №1. Форма обращения.....	8

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Порядок работы с обращениями граждан и организаций, включая членов СРО «МиР» (далее по тексту — Порядок) устанавливает правила учета, регистрации, рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан и организаций, включая членов СРО «МиР», контроля за их исполнением, форму подачи обращения (жалобы/заявления/предложения) в СРО «МиР». Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским Кодексом Российской Федерации, Трудовым Кодексом Российской Федерации, Федеральным Законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и другими нормами действующего законодательства.

1.2. Порядок создан для осуществления работы с письменными обращениями (жалобами/предложениями/заявлениями) граждан и организаций, направленными в СРО «МиР».

1.3. Порядок и любые изменения или дополнения к нему утверждаются Приказами Директора СРО «МиР».

1.4. Определения, используемые в данном Порядке

- должностное лицо — сотрудник СРО «МиР», которому делегированы полномочия по рассмотрению обращений граждан и организаций и подготовке ответов на них;

МФО — микрофинансовая организация - юридическое лицо, которое осуществляет микрофинансовую деятельность и сведения о котором внесены в государственный реестр микрофинансовых организаций в порядке, предусмотренном настоящим Федеральным законом. Микрофинансовые организации могут осуществлять свою деятельность в

виде микрофинансовой компании или микрокредитной компании и являются членами СРО «МиР».

— обращение — направленное в СРО «МиР» в письменной форме на бумажном носителе, в виде электронного документа, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией (МФО) финансовых услуг;

- повторные обращения - поступившие от одного и того же юридического или физического лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Не считаются повторными обращения одного автора, направленные по разным вопросам.

1.5. Работа с предложениями, заявлениями, жалобами и повторными обращениями граждан и организаций осуществляется в соответствии с Конституцией РФ, действующим законодательством, должностными инструкциями сотрудников и настоящим Порядком.

1.6. Делопроизводство по обращениям граждан и организаций ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на должностное лицо, назначенное Директором СРО «МиР».

1.7 Обращения, поступающие в СРО «МиР» могут быть направлены на бумажном носителе нарочным или почтовым отправлением, в виде электронных сообщений - через личный кабинет СРО «МиР» в Банке России, через сайт СРО «МиР» в сети «Интернет», на электронную почту info@nrmir.ru, через личный кабинет СРО «МиР», в котором зарегистрирована МФО. Обращения, поступившие в ином виде и формате, считаются СРО «МиР» анонимными и не рассматриваются.

Обращения, переданные партнерскими организациями в рамках межведомственного взаимодействия, подлежат отдельной регистрации.

2. Прием, регистрация и рассмотрение обращений граждан и

организаций.

2.1. Обращения регистрируются в дату поступления (в случае если обращение поступило до 18-00 оно должно быть зарегистрировано в дату обращения, если после 18-00, то на следующий рабочий день в срок до 12-00).

2.2. Копии документов, приложенных к обращению, прикрепляются непосредственно к тексту обращения. Полученные подлинники документов актируются и возвращаются лицам, направившим обращение (заявителям).

2.3. Копии документов, приложенных к обращению, прикрепляются непосредственно к тексту обращения. Полученные подлинники документов актируются и возвращаются лицам, направившим обращение (заявителям).

2.4. Поступившие обращения граждан и организаций регистрируются по общему принципу делопроизводства в СРО «МиР» с учетом наличия в тексте документов сведений о персональных данных и конфиденциальной информации. Если заявитель прислал несколько обращений, но по разным вопросам, то каждое из обращений регистрируется отдельно. При работе с повторными обращениями подбираются имеющиеся документы по предыдущим обращениям данного заявителя.

2.5. Поступившие обращения рассматриваются объективно, беспристрастно, с соблюдением режима конфиденциальности.

2.6. СРО «МиР» рассматривает обращения граждан и организаций только в отношении членов СРО «МиР». Обращения в отношении иных лиц рассматриваются по прямому указанию Директора СРО «МиР».

2.7. При работе с обращениями должностное лицо СРО «МиР» имеет право запрашивать у заявителя дополнительные документы и сведения, необходимые для рассмотрения обращения, получать у сотрудников и членов СРО «МиР» информацию для подготовки ответа на обращение по его существу.

2.8. Обращения, поступившие в порядке обмена информацией из

Банка России, регистрируются по общему принципу делопроизводства СРО «МиР», передаются должностному лицу, проводящему работу с обращениями.

2.9. Должностное лицо СРО «МиР» при необходимости направляет письменный запрос члену СРО «МиР» для получения нужной информации в течение 5 рабочих дней. Запрос направляется в адрес руководства МФО по электронному адресу с приложением копий/сканов документов, относящихся к обращению.

2.10. Члены СРО «МиР» готовят ответы на запросы в течение 5 рабочих дней от даты регистрации запроса.

3. Порядок подачи гражданами и организациями обращений и жалоб, форма их подачи, размещение данной формы на сайте СРО «МиР», подготовка ответов на обращения и жалоб

3.1. Для обеспечения оперативности документооборота и реакции на поступившие в адрес СРО «МиР» обращения и жалобы граждан и организаций, касающихся членов СРО «МиР», а также по иным вопросам, разработана унифицированная форма подачи обращения/жалобы (Приложение N•1 к настоящему Порядку). Поступающие в СРО «МиР» жалобы граждан и организаций, оформленные в унифицированной форме (Приложение №1 к настоящему Порядку), рассматриваются в первую очередь и регистрируются в установленном в СРО «МиР» порядке. Унифицированная форма подачи жалобы размещена на официальном сайте СРО «МиР», как Приложение N-•1 к настоящему Порядку. Обращения в СРО «МиР» могут быть направлены:

- по электронному адресу info@nrmir.ru, посредством личного кабинета (от члена СРО «МиР», Банка России и др.);
- по почтовому адресу 107078, город Москва, Орликов переулок, дом 5, строение 1, этаж 2, пом. 11.

Направление обращений на электронные адреса сотрудников СРО «МиР», в мессенджеры и социальные сети, а также устно, посредством

телефона, или личной встречи — не является официальным обращением согласно п. 1.3. настоящего Порядка, однако может быть принято в работу по распоряжению Директора СРО «МиР».

Для направления официального голосового обращения (жалобы/заявления/предложения) в СРО «МиР» используется телефон «горячей линии» 8 800 775 2755. Информация, изложенная устно в соответствии с форматом для письменные обращений, приведенным в Приложении №1 к настоящему Порядку, фиксируется и направляется для рассмотрения должностному лицу СРО «МиР».

3.2. Одно обращение граждан и юридических лиц может предоставляться как в отношении одной МФО, так и нескольких.

3.3. Обращения граждан и организаций, требующие проверки изложенных в них фактов, рассматриваются должностным лицом СРО «МиР» в срок до 30 дней со дня их регистрации. В отдельных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на один месяц, о чем должностное лицо СРО «МиР» уведомляет заявителя. Решение о проведении работы с анонимным обращением, принимает Директор СРО «МиР».

3.4. По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях граждан и организаций, должностное лицо СРО «МиР» готовит ответ заявителю. При составлении ответа о результатах рассмотрения письма соблюдаются следующие требования:

- если в обращении заявителя содержится несколько вопросов, то ответ предоставляется отдельно по каждому рассмотренному вопросу;
- при подтверждении фактов, изложенных в обращении, какие меры приняты по результатам проведенной проверки;
- ответ заявителю подписывается Директором СРО «МиР», либо иным уполномоченным лицом.

3.5. Ответы на обращения оформляются на фирменных бланках СРО «МиР» и содержат следующие реквизиты: адрес и ФИО (наименование)

заявителя, ФИО исполнителя, с указанием его рабочего телефона, дата исполнения.

4. Контроль за работой над обращениями граждан и организаций.

4.1. Порядок постановки обращений на контроль определяет Директор СРО «МиР». Обращения граждан и организаций, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результатов их рассмотрения, ставятся на контроль.

4.2. Настоящий Порядок вступает в силу с даты утверждения Директором СРО «МиР».

Приложение:

1. Унифицированный формат подачи обращений/жалоб/предложений в СРО «МиР» для граждан и организаций.

Руководителю/ заместителю
руководителя СРО «МиР»

И.О.Ф. (должностного лица)

от ФИО/наименование
организация

почтовый адрес: _____

Форма обращения

1. Ф.И.О. полностью (наименование организация с указанием юридического статуса)
2. Паспортные данные гражданина (регистрационные данные организации).
3. Адрес регистрации с указанием индекса, города, улицы, номера дома, корпуса/строения, номера квартиры/офиса.
4. Суть обращения:

Подробное изложение возникшей проблемы, появившегося вопроса, либо предлагаемого варианта деятельности. Если вы считаете, что действиями МФО или СРО «МиР» нарушены ваши права и интересы, то необходимо изложить в чем выразилось данное нарушение и, по возможности, указать какие конкретно нормы, статьи какого закона нарушены. Ссылка на нормативные акты обязательна для обращений

юридических лиц. Если у вас есть определенные отношения с организацией, являющейся членом СРО «МиР», то следует указать данные:

- наименование микрофинансовой организации
- дата, номер и сумма по Договору займа
- процентная ставка по договору займа
- сумма непогашенной задолженности
- сумма задолженности по процентам
- сумма задолженности по штрафам и пеням
- дата окончания действия договора

Получали заем наличными или в безналичном порядке (карта/счет в банке) претензии/требования/вопросы к микрофинансовой организации.

5. Дата написания документа.
6. Подпись заявителя.

Приложенные копии/оригиналы документов: копии договоров, копии платежных документов, иные копии документов, необходимые для рассмотрения обращения.