

**УТВЕРЖДЕНО**

Решением Совета СРО «ОПОРА КООПЕРАЦИИ»  
Протокол № 442 от «30» июня 2016 года

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**«О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ»**  
**МЕЖРЕГИОНАЛЬНОГО СОЮЗА КРЕДИТНЫХ**  
**КООПЕРАТИВОВ**  
**«ОПОРА КООПЕРАЦИИ»**

2016 год

## **1. Общие положения**

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений» разработано в целях урегулирования и совершенствования работы с обращениями (жалобами, обращениями, заявлениями) граждан (физических лиц), юридических лиц (далее «лиц»), поступающих в адрес СРО «ОПОРА КООПЕРАЦИИ» (далее – Союз).

1.2. Работа с обращениями лиц осуществляется Союзом в соответствии с нормами действующего законодательства, Устава, настоящим Положением и иными внутренними положениями и стандартами Союза.

## **2. Требования к порядку рассмотрения обращений**

2.1. Порядок информирования о процедуре рассмотрения обращений.

2.1.1. Информация о процедуре рассмотрения обращений предоставляется:

- непосредственно в офисе Союза;
- по телефону;
- по электронной почте;
- по почте путем обращения заявителя с письменным запросом о предоставлении информации;
- на официальном сайте Союза <http://www.oporacoop.ru>

2.1.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения работники Союза в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся лиц по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Союза. Время разговора не должно превышать 10 минут.

2.1.3. Работники Союза, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся лицам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.2. Результат рассмотрения обращений граждан.

2.2.1. Конечными результатами рассмотрения обращений могут являться:

- направление письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомление гражданина об отказе в рассмотрении его обращения с изложением причин;
- устный ответ на обращение.

2.3. Общий срок рассмотрения обращений - 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае необходимости получения Союзом дополнительных документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

## **3. Прием, регистрация, направление письменного обращения на рассмотрение Союза**

3.1. Поступающие в Союз письменные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются работниками Союза.

3.2. Все письменные обращения подлежат обязательной регистрации в журнале входящей корреспонденции Союза.

3.3 На первой странице письма проставляется регистрационный штамп.

3.4. Обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. На повторные обращения Союзом направляется ответ с указанием на реквизиты ранее направленного в его адрес письма (информации).

3.5. Зарегистрированные и оформленные в установленном порядке обращения передаются директору Союза или заместителю директора Союза, в случае отсутствия первого.

3.6. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках Союза за подписью директора Союза, либо уполномоченным на то лицом.

#### **4. Рассмотрение обращений**

4.1. Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 календарных дней с даты его регистрации.

4.2. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается следующий за ним рабочий день.

4.3. Союз при рассмотрении обращений обязан:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- своевременно сообщать о решениях, принятых по обращениям.

4.4. В процессе рассмотрения обращения по существу Союз вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- инициировать проведение проверки в рамках имеющихся полномочий.

4.5. Ответ на обращение подписывается директором Союза, либо уполномоченным на то лицом.

4.6. Запросы, поступающие в соответствии с законодательством Российской Федерации из правоохранительных органов, исполняются Союзом в указанный в запросе срок, а если срок не установлен - в течение 30 дней. В случае, если запрашиваемая информация не может быть представлена в указанный в запросе срок, Союз направляет инициатору запроса ответ о невозможности его исполнения в срок с указанием причин, а также возможного срока исполнения запроса.

4.7. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет исполняться);
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;
- в ответе должно быть указано: адресат, дата отправки, регистрационный номер.

4.8. Ответ на обращение, поступившее в Союз в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

#### **5. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина или реквизиты лица, направившего обращение, позволяющие его идентифицировать, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения в адрес Союза или его членов, Союз вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

5.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

5.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](#), лицу, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, лицо вправе вновь направить обращение в Союз.

## **6. Организация личного приема**

6.1. Личный прием ведут директор Союза, его заместитель и иные работники по вопросам, входящим в их компетенцию, в соответствии с графиком работы Союза.

6.2. Приём лиц ведется в порядке очередности.

6.3. При личном приёме лицо предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.4. В случае, если от лица заявителя выступает его представитель, он предъявляет оформленный надлежащим образом документ, подтверждающий его полномочия.

6.5. В случае, если во время приёма решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение.

В случае, если поставленные лицом во время приёма вопросы не входят в компетенцию Союза, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы.

6.9. В ходе личного приёма заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.10. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приёма.

6.12. В ходе личного приёма лицо может оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном данным Положением порядке.

## **7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

7.1. Настоящее положение утверждается решением Совета Союза.

7.2. Все изменения и дополнения действительны только в том случае, если они утверждены Советом Союза.

