

Утверждено  
приказом АНО «СОДФУ»  
от 29.06.2021 № ОД-2106291

**ПРАВИЛА**  
**личного приёма граждан в Автономной некоммерческой организации**  
**«Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного»**

Москва, 2021 год

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила устанавливают порядок организации и проведения личного приёма граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства (далее – граждане) в Автономной некоммерческой организации «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» (далее – АНО «СОДФУ»).

1.2. Личный приём граждан осуществляется в рамках полномочий, предусмотренных Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон № 123-ФЗ), по вопросам, относящимся к компетенции АНО «СОДФУ». В соответствии с частью 2 статьи 18 Закона № 123-ФЗ АНО «СОДФУ» обязана оказать содействие потребителю финансовых услуг в оформлении обращения. Работники службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного вправе рекомендовать потребителю финансовых услуг оформить обращение по стандартной форме, утверждённой Советом Службы и размещённой на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru) (далее – Сайт).

1.3. Личный приём граждан осуществляется работниками АНО «СОДФУ», уполномоченными осуществлять личный приём граждан (далее – Работники ЛП), в помещениях, занимаемых АНО «СОДФУ» (далее – здание, объект, территория), и/или в режиме видеосвязи по предварительной записи.

1.4. Личный приём подразумевает право гражданина обратиться в устной форме в АНО «СОДФУ», которое реализуется им лично. Участие в рамках одного личного приёма нескольких граждан не допускается.

1.5. Перед началом личного приёма гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, Работнику ЛП.

1.6. Гражданин обязан соблюдать общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим гражданам, Работнику ЛП.

1.7. В случае опоздания гражданина более чем на 15 минут от времени начала приёма по предварительной записи, Работник ЛП имеет право отменить предварительную запись гражданина на личный приём.

1.8. В ходе личного приёма граждан Работник ЛП вправе отказать гражданину в дальнейшем рассмотрении обращения в случае, если гражданину ранее был дан ответ АНО «СОДФУ» по существу поставленных в устном обращении вопросов.

1.9. Личный приём гражданина прекращается, если у гражданина имеются явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или гражданин находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии.

1.10. С целью улучшения качества обслуживания в ходе личного приёма используются технические средства для аудио- и видеозаписи.

1.11. Осуществлять, распространять и передавать третьим лицам видеозапись, фотосъёмку, аудиозапись приёма, вести интернет-трансляцию процесса приёма, а также аудио-, видео-, фотосъёмку на территории объекта АНО «СОДФУ» без письменного разрешения руководства АНО «СОДФУ» запрещено.

## **2. Особенности проведения личного приёма граждан в режиме видеосвязи**

2.1. Гражданину для участия в личном приёме в режиме видеосвязи необходимо наличие исправных видеокамеры, микрофона, динамиков (наушников) на устройстве, с которого будет осуществлено подключение к

приёму, а также доступ в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

2.2. Гражданину рекомендуется заранее ознакомиться с [Инструкцией по подключению к личному приёму в режиме видеосвязи](#), размещённой на Сайте.

2.3. Для входа в виртуальный кабинет личного приёма гражданину необходимо в указанное время перейти по полученной в результате предварительной записи в уведомлении гиперссылке. Передача гражданином гиперссылки третьим лицам запрещена.

2.4. При входе в виртуальный кабинет личного приёма гражданину необходимо указать свои фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) в поле «Имя» согласно документу, удостоверяющему личность. При указании заведомо ложных данных в приёме может быть отказано.

### **3. Особенности проведения личного приёма граждан в помещениях, занимаемых АНО «СОДФУ»**

3.1. При входе в помещения, занимаемые АНО «СОДФУ», гражданин должен соблюдать установленный на объекте АНО «СОДФУ» пропускной и внутриобъектовый режим, предъявив сотруднику охраны документ, удостоверяющий личность.

3.2. Граждане обязаны незамедлительно сообщать Работнику ЛП и/или сотрудникам охраны о случаях обнаружения подозрительных предметов, вещей, возникновения задымления или пожара, а также о других чрезвычайных ситуациях.

3.3. Граждане обязаны действовать согласно указаниям Работника ЛП и сотрудников охраны при получении информации об эвакуации, соблюдая спокойствие и не создавая паники.

3.4. Запрещено проносить на территорию АНО «СОДФУ» оружие, огнеопасные, взрывчатые, ядовитые, пахучие и радиоактивные вещества, колющие и режущие предметы, крупногабаритные свёртки и сумки.

3.5. Запрещено курить в здании АНО «СОДФУ» и нарушать требования пожарной безопасности.

#### **4. Заключительные положения**

4.1. Настоящие Правила подлежат размещению на Сайте.

4.2. Граждане предварительной записью на личный приём подтверждают, что ознакомлены и согласны с настоящими Правилами в полном объёме, принимают их и обязуются неукоснительно соблюдать.