

Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично (представитель по доверенности), а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Порядок рассмотрения обращений граждан установлен Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обращение может быть направлено в письменной форме или в форме электронного документа.

### **ОБРАЩЕНИЕ В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ**

Адрес для направления письменных обращений в АО «Ханты-Мансийский НПФ»: ул. Комсомольская, д.59-А, г.Ханты-Мансийск, 628011, Россия.

**Требования к письменному обращению:** гражданин письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Фонда, должность, фамилия, имя и отчество (при наличии) должностного лица Фонда, в которое направляет письменное обращение, адрес (почтовый или электронный), по которому должны быть направлены ответы, паспортные данные и (или) СНИЛС, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Рекомендации по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

1. Реквизиты договора, заключенного между получателем финансовых услуг и Фондом;
2. Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
3. Наименование Фонда, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Фонда, действия (бездействие) которого обжалуются;
4. Иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
5. Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

### **СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, о чем должностное лицо Фонда уведомляет гражданина, направившего обращение. По результатам рассмотрения письменного обращения должностное лицо Фонда направляет автору обращения ответ по существу поставленных в обращении вопросов на указанный в обращении почтовый адрес. Автору обращения в форме электронного документа ответ направляется на адрес электронной почты.

### **ОСНОВАНИЯ ОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ БЕЗ ОТВЕТА**

Фонд вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу, с обязательным уведомлением получателя финансовой услуги, в следующих случаях:

1. В обращении не указаны идентифицирующие признаки:
  - фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
  - в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, отсутствие подписи уполномоченного представителя;
  - в отношении представителя получателя финансовых услуг – не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги.
2. В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Фонда, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Фонда, а также членов их семей;
3. Текст письменного обращения не поддается прочтению;
4. В обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение;

Обращение рассматривается по существу после устранения причин для отказа.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Фонда в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.