

**Соглашение № 01/26**  
**о взаимодействии между Государственным бюджетным**  
**учреждением Чеченской Республики «Республиканский**  
**многофункциональный центр предоставления государственных и**  
**муниципальных услуг» и Автономной некоммерческой организацией**  
**«Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного»**

г. Грозный

«20» января 2026 г.

Государственное бюджетное учреждение Чеченской Республики «Республиканский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», далее именуемое «МФЦ», в лице директора **Дениева Саид-Магомеда Хасановича**, действующего на основании Устава, утвержденного приказом Министерства экономического и территориального развития Чеченской Республики от 16.10. 2025 г. №42-П, 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 «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 бюджетным учреждением

Чеченской Республики «Республиканский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» 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 20 января 2029 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 бюджетным учреждением Чеченской Республики «Республиканский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» 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 бюджетное  
учреждение Чеченской  
Республики «Республиканский  
многофункциональный центр  
предоставления государственных  
и муниципальных услуг»**

Адрес: 364024 ЧР, г. Грозный, ул.  
им. Л.Д. Магомадова, д. 70  
ИНН 2013004052  
КПП 201301001  
ОГРН 1132031003796

**Директор**



**С.-М.Х. Дениев**

**Автономная некоммерческая  
организация «Служба  
обеспечения деятельности  
финансового уполномоченного»**

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

**Руководитель**

**П.И. Соломатин**