

Часто задаваемые вопросы потребителей финансовых услуг и инвесторов в Центральный банк Российской Федерации и ответы на них

(часть 5)

Какие требования установлены к письменному обращению граждан?

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

На какой максимальный срок может быть продлено рассмотрение поступившего обращения?

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Кто рассматривает жалобу на действие (бездействие) должностного лица, рассмотревшего мое обращение в Банке России и допустившего нарушение порядка рассмотрения обращения и куда обратиться, если по направленному обращению в Банк России мне не поступил ответ?

Служба по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров, где создано подразделение, осуществляющее внутренний контроль и рассмотрение жалоб на нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений.