

Утверждено Советом Некоммерческой
организации «Национальная
Ассоциация Профессиональных
коллекторских агентств (НАПКА)
Протокол № 2 от 15 февраля 2018 г.
Приложение 2

**ПОЛОЖЕНИЕ
О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН, ПОСТУПАЮЩИХ В
НЕКОММЕРЧЕСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ «НАЦИОНАЛЬНАЯ
АССОЦИАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОЛЛЕКТОРСКИХ
АГЕНТСТВ» (НО «НАПКА»)**

(редакция 2)

Москва, 2018

Содержание

1. Общие положения.....	3
2. Порядок рассмотрения обращений граждан	4
3. Организация личного приема граждан.....	7
4. Ответственность лиц, осуществляющих прием за нарушение законодательства об обращениях граждан.....	8
5. Контроль за рассмотрением обращений граждан.....	8
Приложение 1	9

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано для Некоммерческой организации «Национальная Ассоциация Профессиональных Коллекторских Агентств» (далее – НАПКА) в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации,
- Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
- Уставом НАПКА,
- Положением о Контрольном комитете НАПКА.

1.2. Целью данного Положения является установление общих правил и единого порядка организации работы по рассмотрению устных, письменных, направленных через сайт НАПКА жалоб, заявлений и предложений (далее – обращения) граждан, представителей юридических лиц в НАПКА.

1.3. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан.

1.4. Положение распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте, через сайт НАПКА и иным информационным системам общего пользования.

1.5. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

Обращение - сообщение гражданина, которым последний передает НАПКА информацию, имеющую для него значение. Обращения подразделяются на следующие категории: жалобы и обращения.

- Обращения в виде предложений, уведомлений, запросов, в которых гражданин не заявляет о фактах нарушения законодательства РФ и Кодекса этики НАПКА.
- Обращения в виде жалоб, в которых гражданин заявляет о фактах нарушения законодательства РФ или Кодекса этики НАПКА. К жалобам могут быть приложены доказательства таких нарушений.

Порядок отнесения обращения гражданина к тому или иному виду установлен в Приложении 1 к настоящему Положению.

Граждане, обратившиеся в НАПКА, делятся на следующие категории:

- Должник – гражданин, у которого образовалась просроченная задолженность по кредитным обязательствам;
- Третье лицо – поручители, родственники, супруги (в т.ч. бывшие), работодатели, соседи должника;
- Стороннее лицо – лицо, которое не связано с должником какими-либо отношениями.

2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. Обращение гражданина в письменном виде, а также через сайт НАПКА должно содержать существо обращения, фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя, данные о месте жительства (места пребывания), контактный телефон, а для обращения через сайт – адрес электронной почты гражданина.

2.2. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой направить ответ на имя уполномоченного им лица (представителя). В этом случае ответ направляется на имя уполномоченного лица гражданина при условии представления гражданином надлежащих документов, подтверждающих полномочия представителя.

2.3. Обращение гражданина, не содержащее его фамилии и имени, а также сведений о том, куда можно направить ответ на обращение, признается анонимными, и рассмотрению не подлежит.

2.4. В случае если текст обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес (адрес электронной почты) поддаются прочтению.

2.5. Если в обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

2.6. При получении обращения в письменном виде Директор НАПКА в течение одного рабочего дня обеспечивает передачу данного обращения в Отдел работы с обращениями, который является подразделением Контрольного комитета НАПКА (далее - Отдел).

Обращения, направленные через сайт НАПКА, поступают в работу Отдела автоматически.

2.7. При получении обращения Отдел выполняет следующие действия:

- при выявлении информации о том, что обращение поступило в отношении члена НАПКА, Отдел в течение одного рабочего дня направляет его в электронном виде (в том числе путем создания электронных копий документов) уполномоченному сотруднику соответствующего члена НАПКА. Срок получения обращения и отправки его члену НАПКА фиксируется Отделом в своем отчете;

- при выявлении информации о том, что обращение поступило в отношении лица, не являющегося членом НАПКА, Отдел в течение пяти рабочих дней формирует заявителю ответ, в котором сообщает заявителю, что указанное им лицо не является членом НАПКА, соответственно, НАПКА не может применить к указанному лицу какие-либо меры воздействия, а также дает рекомендации относительно дальнейших действий заявителя.

2.8. Член НАПКА в течение 30 календарных дней с момента получения обращения от Отдела обязан направить заявителю ответ, сообщив о дате отправке ответа в Отдел и приложив копию ответа заявителю. При необходимости Отдел имеет право запросить у члена НАПКА результаты проведенной внутренней проверки по обращению. Член НАПКА вправе ходатайствовать о проведении проверки обращения Отделом.

2.9. После получения ответа от члена НАПКА Отдел фиксирует срок его отправки и оценивает объективность обращения гражданина на предмет наличия либо отсутствия нарушения законов РФ и Кодекса этики НАПКА со стороны члена НАПКА. В случае, если факты нарушения подтвердились / не

подтвердились, Отдел меняет категорию обращения на соответствующую согласно Приложения 1.

2.10. В случае если в течение 30 календарных дней с момента отправки членом НАПКА ответа заявителю по его обращению, от последнего не поступило дополнительных обращений по тому же вопросу, то обращение считается урегулированным.

2.11. Если в течение 30 календарных дней с момента отправки членом НАПКА ответа заявителю по его обращению от последнего поступило дополнительное обращение по тому же вопросу, то Отдел рассматривает вопрос о степени удовлетворенности заявителя по итогам рассмотрения его обращения. Степень удовлетворенности заявителя определяется Отделом при детальном анализе истории обращений в НАПКА с точки зрения урегулированности или неурегулированности вопросов, указанных в обращении заявителя. При этом поступление от заявителя повторного обращения полностью идентичного первоначальному обращению, на которое был направлен ответ, не может рассматриваться как неурегулирование вопросов, указанных в первоначальном обращении.

2.12. В случае если Отдел принимает решение о том, что при получении повторного обращения заявителя степень удовлетворенности заявителя является низкой, то обращение считается неурегулированным, а член НАПКА нарушившим нормы настоящего Положения, что может послужить основанием для передачи материалов дела в Службу контроля качества и проведения проверок, являющуюся подразделением Контрольного комитета НАПКА, для принятия решения о проведении внеплановой проверки.

2.13. Отдел обязан вести отчет о своей работе, в котором отображается следующая информация:

- дата поступления обращения заявителя в Отдел,
- дата отправки Отделом ответа на обращение, в случае если оно направлено в отношении лица, не являющегося членом НАПКА,
- дата отправки членом НАПКА ответа заявителю,
- дата или номер повторного обращения заявителя и его объективность.

2.14. По итогам оценки степени удовлетворенности заявителя ответом на его обращение Отдел готовит ежемесячные, ежеквартальные и годовые отчеты, которые направляет на рассмотрение Совету НАПКА для принятия решений.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

3.1. Личный прием граждан осуществляется Директором НАПКА, иным лицом уполномоченным осуществлять прием граждан (далее - лицо, осуществляющее прием).

3.2. Дни и часы приема граждан и представителей юридических лиц устанавливаются согласно графику. График приема доводится до сведения через сайт НАПКА.

3.3. Посетитель предъявляет лицу, осуществляющее прием, документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес места жительства, место работы и должность, излагает суть обращения. Указанные данные вносятся в журнал учета личного приема граждан.

3.4. После изучения и анализа обращения, лицо, осуществляющее прием:

- при очевидности фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в ходе личного приема, отсутствии необходимости дополнительной проверки представляет ответ в устной форме;
- при невозможности дать ответ на обращения посетителя немедленно сообщает ему порядок и сроки рассмотрения обращения;
- в случаях, если вопрос не относится к компетенции НАПКА, гражданину даётся устное объяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

3.5. При невозможности разрешения обращения по существу на личном приеме, принимается письменное обращение.

3.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.7. Члены Отдела не имеют право разглашать сведения, ставшие известными им в связи с рассмотрением обращений граждан, за исключением случаев, установленных настоящим Положением.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЛИЦ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ПРИЕМ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН

4.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на Директора НАПКА.

4.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков и порядка их рассмотрения, а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Контроль за исполнением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в настоящем Положении.

5.2. Контроль за организацией работы с обращениями, принятыми в ходе личного приема, возлагается на Директора НАПКА.

Приложение 1 к Положению о работе с обращениями граждан, поступающих в НО «НАПКА»

КЛАССИФИКАТОР ОБРАЩЕНИЙ В НО «НАПКА»

Тип обращения	Суть/тематика	Расшифровка сути/тематики	Должник	3-е лицо	Стороннее лицо	Что нарушено
Обращение	Запрос документов на право взыскания	запрос документов, в связи с отсутствием уведомления о передаче долга в работу КА	✓			
Обращение	Отказ от взаимодействия	уведомление об отказе взаимодействия без приведения фактов нарушения закона	✓			
Обращение	Неверный контакт	обращение лица, никак несвязанного с должником с просьбой исключить контактную информацию из работы КА			✓	
Обращение	Невозможность оплаты	не имеет возможности погасить задолженность в силу различных причин: банкротство, ограничение дееспособности, потеря работы, инвалидность, смерть, нахождение на излечении в стационаре и др.	✓	✓		
Обращение	Прочее	это обращения, которые не относятся к перечисленным категориям (с учетом категорий жалоб), в том числе: - должник не согласен с законностью взыскания (без приведения фактов нарушения закона) - связанные с психологическим дискомфортом гражданина, в отношении которого осуществляется деятельность по возврату задолженности без нарушений	✓	✓	✓	

		законодательства РФ или внутренних нормативных правовых актов НАПКА, не имеющие конкретного адресата, имеющие общий характер и содержащие рекомендации всем членам НАПКА и др.				
Жалоба	Некорректное общение	применение физической силы, порча имущества (оклейка: подъезда, входной двери, порча: замочной скважины, дверного покрытия, автомобиля, почтового ящика, имущества с применением краски/маркера), угроза жизни и здоровью, нецензурная лексика.	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Ст. 119 УК РФ (угроза убийством или причинением тяжкого вреда здоровью), или 2) ст. 115 УК РФ (умышленное причинение легкого вреда здоровью), или 3) ст. 112 УК РФ (умышленное причинение средней тяжести вреда здоровью), или 4) ст. 111 УК РФ (умышленное причинение тяжкого вреда здоровью), или 5) п. 1 ч. 2 ст. 6 ФЗ №230 от 03.07.2016 • Ст. 167 УК РФ (умышленное уничтожение или повреждение чужого имущества) 2) п. 2 ч. 2 ст. 6 ФЗ №230 от 03.07.2016 г. • П. 4 ч. 2 ст. 6 ФЗ №230 от 03.07.2016 г.
Жалоба	Введение в заблуждение	относительно суммы долга, условий погашения долга, наличия решения суда и/или возбужденного исполнительного производства, последствий неисполнения обязательства, применения мер административного, уголовно-процессуального и уголовного преследования	✓			<ul style="list-style-type: none"> • П. 4 ч. 2 ст. 6 ФЗ №230 от 03.07.2016 г.

Жалоба	Нарушение правил взаимодействия	превышение интенсивности взаимодействия (смс, автоинформирование, звонки, очное общение), нарушение времени взаимодействия, звонки с номеров, не принадлежащих Компании, некорректное представление, звонки по номерам телефонов, не указанным в анкете, не предоставление доверенности сотрудником коллекторского агентства, отказ сообщить основания работы с должником, требование о погашении долга с третьих лиц, требование о погашении долга с несовершеннолетнего, долг погашен - но деятельности по возврату задолженности должника продолжается	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Ч. 3, ч. 5 ст. 7 ФЗ №230 от 03.07.2016 г. • Ч. 9 ст. 7 ФЗ №230 от 03.07.2016 г. • Ч. 4 ст. 7 ФЗ №230 от 03.07.2016 г. • 1) Ст. 163 УК РФ (вымогательство), 2) ч. 8 ст. 6 ФЗ №230 от 03.07.2016 г.
Жалоба	Раскрытие персональных данных	предоставление информации о наличии и сумме долга третьим лицам, работодателю, третьим лицам через соц.сети	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Ч. 8 ст. 6 ФЗ №230 от 03.07.2016 г.
Жалоба	Психологическое давление	шантаж, оскорбление/унижение, хамство и грубость, повышение тона, крик, переход на "ты", переход на личности, угроза изъятием имущества, угроза изъятием детей	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Ст. 163 УК РФ (вымогательство) • п. 4 ч. 2 ст. 6 ФЗ №230 от 03.07.2016 г. • П. 2 ч. 2 или ч. 6 ст. 6 ФЗ №230 от 03.07.2016 г.