

## Правила рассмотрения обращений

1. К рассмотрению принимаются электронные обращения в компетенции Ассоциации «Национальное объединение строителей» (далее – Ассоциация), заполненные в соответствии с прилагаемой формой.
2. В электронном обращении может содержаться заявление, благодарность, жалоба, предложение или запрос.
3. Электронные обращения, направленные через официальный сайт Ассоциации, поступают на рассмотрение в отдел делопроизводства и контроля. Ассоциация обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений. Рассмотрение электронных обращений осуществляется бесплатно.
4. Электронные обращения регистрируются в день поступления или на следующий рабочий день и направляются в зависимости от содержания в структурные подразделения Ассоциации. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.
5. Электронное обращение не рассматривается при:
  - некорректно указанных контактных данных, в частности отсутствии фамилии, имени или отчества заявителя, указании неполного или недостоверного телефона, адреса электронной почты;
  - наличии в тексте нецензурных или оскорбительных выражений;
  - наличии в тексте угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
  - использовании при наборе текста некириллической раскладки клавиатуры или только заглавных букв;
  - отсутствии конкретного вопроса, жалобы или предложения;
  - содержании коммерческих предложений или сообщений рекламного характера;
  - наличии вопросов, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации;
  - наличии в тексте вопроса, на который заявителю уже давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями.
6. В случае направления жалобы, указывающей на нарушение законодательства, допущенного саморегулируемой организацией, необходимо прикладывать документы, подтверждающие факт такого нарушения (документы, подтверждающие соблюдение требований законодательства заявителем).
7. Ответ заявителю обращения направляется на электронный адрес, указанный при заполнении формы.

8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

9. Обращения, поступившие через сайт, обобщаются и представляются руководству Ассоциации для информации. На наиболее часто задаваемые вопросы периодически публикуются ответы в разделах «Часто задаваемые вопросы».