

Информация о приеме и рассмотрении обращений заявителей в ООО УК «Сургутгазстрой»

1.1. ООО УК «Сургутгазстрой» (далее – Общество) обеспечивает прием обращений* заявителей, направленных любым из указанных ниже способов:

- при личном обращении, посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу местонахождения Общества: 628416, Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, г.Сургут, пр.Ленина, д.43;
- в форме электронного документа на адрес электронной почты Общества: uk_sgs@mail.ru;
- в форме электронного документооборота, если при взаимодействии с заявителем Общество использует систему электронного документооборота.

1.2. В обращении заявителем указывается:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя – в отношении физических лиц/наименование заявителя
- в отношении юридических лиц;
- адрес для направления ответа на обращение;
- контактный номер телефона;
- текст обращения.

1.3. Обращение подлежит обязательной регистрации Обществом не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Общество. В случае поступления обращения в форме электронного документа Общество уведомляет заявителя о регистрации обращения (уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения.

1.4. По результатам рассмотрения обращения составляется обоснованный письменный ответ заявителю, содержащий информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, включающий ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса. Ответ на обращение направляется заявителю в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами Российской Федерации.

1.5. В процессе работы с обращениями Общество принимает все доступные меры для исключения раскрытия третьим лицам сведений о клиентах, их имуществе, условиях договоров с клиентами и иной подобной информации, составляющей охраняемую законодательством Российской Федерации тайну. В этих целях при составлении обращения Общество рекомендует заявителю указывать сведения, предусмотренные п.1.2. настоящей информации. При направлении обращения в электронной форме на адрес электронной почты Общества, Общество рекомендует направлять обращение с адреса электронной почты заявителя, информация о котором была предоставлена Обществу при заключении договора между Обществом и заявителем (при наличии заключенного между Обществом и заявителем договора).

1.6. При рассмотрении обращения у заявителя могут быть запрошены дополнительные документы и сведения.

1.7. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Общество по решению уполномоченного лица Общества, вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами Российской Федерации. Общество уведомляет заявителя о

продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (уведомление о продлении срока).

1.8. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно Обществом давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Общество вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Общество направляет заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения с обоснованием принятого решения.

1.9. Ответ на обращение по существу не дается Обществом в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества и (или) угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Общества, а также членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 настоящего пункта, Общество принимает решение оставить обращение без ответа по существу, оно направляет заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

1.10. Ответ на обращение подлежит подписанию уполномоченным лицом Общества в случаях, когда ответ на обращение направляется заявителю на бумажном носителе или в виде скан-копии бумажного документа по требованию заявителя.

1.11. Ответ на обращение, уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляются Обществом заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Обществом и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение направляется способом, указанным в обращении.

1.12. Направляя в Общество обращение способами указанными в настоящей информации, заявитель подтверждает, что он свободно, своей волей дает согласие ООО УК «Сургутгазстрой» (ИНН: 8602168728, ОГРН: 1108602002882; адрес: 628416, Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, г.Сургут, пр.Ленина, д.43, на обработку его персональных данных, содержащихся в его обращении.

*Обращение - обращение, заявление, жалоба, предложение, связанные с осуществлением Обществом деятельности, предусмотренной Федеральным законом от 29.11.2001 № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах», либо претензия, связанная с заключением, исполнением либо прекращением договора доверительного управления, нарушением положений правил доверительного управления паевым инвестиционным фондом. К Обращениям не относятся запросы относительно разъяснения общих вопросов применения законодательства Российской Федерации об инвестиционных фондах (в частности, о теоретических аспектах их функционирования), носящие общеправовой и консультационный характер и не связанные напрямую с осуществлением Обществом практической деятельности по доверительному управлению на основании соответствующей лицензии.