

ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке рассмотрения обращений потребителей услуги регионального оператора

1. Общие положения

1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений потребителей услуги регионального оператора (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральными законами от 24.06.1998г. № 89-ФЗ «Об отходах производства и потребления», Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.11.2016г. № 1156 «Об обращении с твердыми коммунальными отходами и внесении изменения в Постановление Правительства Российской Федерации от 25 августа 2008г. № 641».

2. Настоящее Постановление устанавливает требования и порядок работы Общества ограниченной ответственностью «Экологические системы Якутии» с устными и письменными обращениями потребителей услуги регионального оператора (далее - Предприятие).

3. В настоящем Положении используются следующие термины и определения:

- потребители - физические и юридические лица (собственники твердых коммунальных отходов или уполномоченные ими лица), заключившие или обязанные заключить договор с Предприятием на оказание услуги регионального оператора;
- обращение потребителя - обращение физического и юридического лица (индивидуального предпринимателя), направленное Предприятию в письменной форме или в форме электронного документа, содержащее предложение, заявление или жалобу, а также устное обращение.
- Иные понятия, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, определенных законодательством РФ.

2. Прием обращений потребителей

2.1. Направление обращений потребителей, поданных в письменной форме, осуществляется:

- по почтовому адресу Предприятия: 678027, РС (Я), г. Якутск, ул. Петровского 32/1 каб. 302;
- по адресу электронной почты Предприятия: ecosystemykt@mail.ru;
- через форму обратной связи на сайте Предприятия: <http://www.ecosystemykt.ru>;

2.2. Направление устных обращений потребителей осуществляется путем обращения в диспетчерскую службу Предприятия по телефону: _____

2.3. Официальный сайт Предприятия в информационной коммуникационной сети «Интернет»: <http://www.ecosystemykt.ru>;

Адрес электронной почты Предприятия ecosystemykt@mail.ru;

Прием письменных и устных обращений осуществляется Предприятием в рабочее время с понедельника по пятницу с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00 часов, по адресу электронной почты без ограничения по времени.

2.4. В обращении потребителя - физического лица должны быть указаны: фамилия, имя, отчество (при наличии), реквизиты договора, заключенного с Предприятием, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, адрес электронной почты, в случае, если обращение осуществляется в электронной форме, существо предложения, заявления или жалобы, личная подпись и дата.

В обращении потребителя юридического лица, индивидуального предпринимателя должны быть указаны: наименование организации (ФИО индивидуального предпринимателя), реквизиты договора, заключенного с Предприятием, почтовый адрес или место нахождения такого юридического лица, индивидуального предпринимателя, по которому должен быть отправлен ответ, адрес электронной почты, в случае, если обращение осуществляется в электронной форме, подпись руководителя или уполномоченного лица, дата.

2.5. Сведения о месте нахождения Предприятия, контактных данных, режиме работы и другая необходимая Потребителю информация размещаются на информационных стендах, установленных в помещениях Предприятия, а также на официальном сайте Предприятия в

формационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Порядок рассмотрения обращений, поданных в письменной форме.

3.1. Специалист Предприятия, осуществляющий прием обращений, поданных в письменной форме, устанавливает предмет обращения и регистрирует его в журнале регистрации обращений, присваивает обращению регистрационный номер и проставляет отметку о дате и времени его поступления.

3.2. После регистрации обращения специалист Предприятия, осуществляющий прием обращений, направляет обращение для рассмотрения руководителем или уполномоченным на это лицом Предприятия.

Обращения, содержащие жалобы (претензии) по вопросам неоказания (несвоевременного оказания) услуги по вывозу (транспортированию) ТКО регистрируются и направляются для рассмотрения руководителем или уполномоченным на это лицом Предприятия незамедлительно.

Иные обращения регистрируются и направляются для рассмотрения руководителем или уполномоченным на это лицом Предприятия в течение 1 рабочего дня.

3.3. Руководитель предприятия или уполномоченное им лицо:

- рассматривает обращение и прилагаемые к нему документы;
- определяет характер обращения (заявление, предложение, жалоба);
- определяет ответственного исполнителя (исполнителей) для подготовки ответа на обращение;
- устанавливает срок для рассмотрения обращения.

3.4. Обращения, поступившие на Предприятие, подлежат рассмотрению в следующие сроки:

- жалобы (претензии) по вопросу неоказания (несвоевременного оказания) услуги по вывозу (транспортированию) ТКО - в срок не позднее 24 часов с момента поступления обращения на предприятие;
- предложения по вопросу монтажа (демонтажа) контейнерных площадок, технического и санитарного состояния контейнерных площадок и иным аналогичным вопросам - в срок не позднее 7-ми рабочих дней с даты поступления обращения на предприятие;
- заявления о заключении или об изменении условий заключенных договоров и по иным аналогичным вопросам - в срок не позднее 7 рабочих дней с даты поступления обращения на Предприятие;
- по иным вопросам - в течение 15 календарных дней с даты поступления обращения на Предприятие.

Ответ на обращение, поступившее на Предприятие в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

По желанию потребителя ответ, подготовленный в письменной форме, может быть вручен ему лично в руки.

3.5. В ходе рассмотрения обращения заявителя специалисты Предприятия в рамках установленных полномочий осуществляют проверку фактов и оснований для направления жалобы, предложения, заявления и подготавливают проект ответа.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, Предприятием незамедлительно принимаются меры по устранению причин, послуживших основанием для жалобы, о чем сообщается заявителю.

В случае, если факты, изложенные в обращении, не нашли своего подтверждения, направленные в адрес Предприятия, не могут быть приняты, заявителю в указанные сроки направляется мотивированный ответ о не подтверждении доводов жалобы, и о не возможности реализации предложения заявителя.

Обращения подлежат оставлению без рассмотрения в следующих случаях:

- Письменном обращении не указаны наименование (для юридического лица), индивидуального предпринимателя, фамилия, имя, отчество (для физических лиц) потребителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ;
- Если обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу работников Предприятия (при этом потребителю, обратившемуся в форме или направившему обращение в письменной форме, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);
- Текст обращения, поданного в письменной форме, не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается потребителю,

направившему обращение, если его наименование (для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей), фамилия (для физических лиц), почтовый адрес не поддается к прочтению;

- Обращение содержит вопросы, на которые потребителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся доводы и обстоятельства по данному вопросу.

4. Рассмотрение устных обращений

4.1. В случае поступления в диспетчерскую службу Предприятия по телефону устного обращения потребителя специалист диспетчерской службы Предприятия, принявший такое обращение, осуществляет следующие действия:

- регистрирует обращение в журнале обращений диспетчерской службы Предприятия с указанием даты и времени поступления обращения, адреса и телефона потребителя, реквизитов договора, заключенного с Предприятием;
- принимает у потребителя характер и содержание обращения.

4.2. В случае если специалист диспетчерской службы Предприятия самостоятельно может решать на поставленный в обращении вопрос, он предоставляет потребителю информацию незамедлительно, о чем делает запись в журнал обращений диспетчерской службы предприятия.

4.3. В случае если специалист диспетчерской службы Предприятия не располагает необходимой информацией, он сообщает потребителю о том, что ответ на его обращение требует подготовки и будет ему предоставлен в сроки, предусмотренные пунктом 3.4. настоящего Положения.

4.4. Специалист диспетчерской службы, зарегистрировавший обращение в форме жалобы (претензии), принимает меры для выяснения причин, послуживших основанием для обращения, в течение 24 часов предоставляет ответ заявителю.

4.5. В случае о невозможности предоставления ответа в указанный срок, заявителю предлагается заявить письменное обращение.

4.6. Специалист диспетчерской службы Предприятия фиксирует дату и время предоставления ответа на обращение заявителя или факт рекомендации для направления письменного запроса в журнале обращений диспетчерской службы Предприятия.
