

«УТВЕРЖДЕНО»  
приказом директора  
ООО «ЭКОСОЮЗ»

Кулагиным А.А.  
«12» мая 2021 года



## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке рассмотрения обращений потребителей услуги регионального оператора

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений потребителей услуги регионального оператора (далее - Положение) разработано с целью повышения качества услуг регионального оператора по обращению с твердыми коммунальными отходами.

1.2. Настоящее Положение устанавливает требования и порядок работы Общества с ограниченной ответственностью «ЭКОСОЮЗ» (далее – Общество) с устными и письменными обращениями потребителей услуги регионального оператора.

1.3. 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 Обществом на оказание услуги регионального оператора;

- обращение потребителя - обращение физического и юридического лица (индивидуального предпринимателя), направленное Обществу 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 Российской Федерации.

#### 2. Прием обращений потребителей

2.1. Подача и направление обращений потребителей, поданных в письменной форме, осуществляется:

- по месту нахождения структурных подразделений Общества, осуществляющих прием потребителей;

пр-т Социалистический, 14

- по адресу электронной почты Общества: [reg@tko22.ru](mailto:reg@tko22.ru);

- через форму обратной связи на официальном сайте Общества <https://musorovoz22.ru/>;

Прием письменных обращений через форму обратной связи на сайте Общества и по адресу электронной почты осуществляется без ограничений по времени.

2.2. Направление устных обращений потребителей осуществляется путем обращения:

- по телефону 8(3852) 502-450.

Прием устных обращений осуществляется Обществом в рабочее время с понедельника по четверг с 08:00 до 12:00 и с 12:48 до 17:00, в пятницу с 08:00 до 12:00 и с 12:48 до 16:00. Прием устных обращений единой справочной Общества осуществляется ежедневно с 08:00 до 20:00.

2.3. В обращении потребителя - физического лица должны быть указаны: фамилия, имя, отчество (при наличии), реквизиты договора (при их наличии) заключенного с Обществом, контактные телефоны, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, адрес электронной почты, в случае, если обращение осуществляется в электронной форме, предмет обращения (предложения, заявления или жалобы и дата).

В обращении потребителя - юридического лица, индивидуального предпринимателя должны быть указаны: наименование организации (Ф.И.О. индивидуального предпринимателя), реквизиты договора, заключенного с Обществом, контактные телефоны, почтовый адрес и/или место нахождения такого юридического лица, индивидуального предпринимателя, по которому должен быть направлен ответ, адрес электронной почты, в случае, если обращение осуществляется в электронной форме, подпись руководителя или уполномоченного лица (при наличии доверенности), дата.

2.4. Сведения о месте нахождения Общества, контактных данных, режиме работы и другая необходимая Потребителю информация размещаются на информационных стендах, установленных в помещениях Общества, а также на официальном сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

### 3. Порядок рассмотрения обращений, поданных в письменной форме

3.1. Специалист Общества, осуществляющий прием обращений, поданных в письменной форме, устанавливает предмет обращения, присваивает обращению регистрационный номер и проставляет отметку о

дате и времени его поступления.

3.2. После регистрации обращения специалист Общества, 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 Общества незамедлительно.

3.3. Руководитель Общества или уполномоченное им лицо:

- рассматривает обращение и прилагаемые к нему документы;
- определяет ответственного исполнителя (исполнителей) для подготовки ответа на обращение;

3.4. Обращения, поступившие в Общество, подлежат рассмотрению в течение 28 (двадцати восьми) дней с даты поступления такого обращения в Общество.

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

По желанию потребителя ответ, подготовленный в письменной форме, может быть вручен ему лично в руки по месту нахождения регионального оператора.

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

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

3.6. В случае, если факты, изложенные в обращении, не нашли своего подтверждения, или предложения, направленные в адрес Общества, не могут быть приняты, заявителю в указанные сроки направляется мотивированный ответ о неподтверждении доводов жалобы, невозможности реализации предложения заявителя.

#### 4. Рассмотрение устных обращений

4.1. В случае поступления в диспетчерскую службу или справочную службу Общества по телефону устного обращения потребителя специалист

диспетчерской или справочной службы Общества, принявший такое обращение, осуществляет следующие действия:

- регистрирует обращение в журнале обращений Общества с указанием даты и времени поступления обращения, адреса и телефона потребителя, заключенного с Общества;

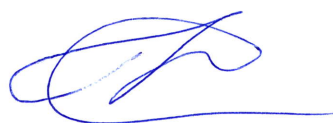
- уточняет у потребителя характер и содержание обращения.

4.2. В случае, если специалист диспетчерской или справочной службы Общества самостоятельно может ответить на поставленный в обращении вопрос, он предоставляет потребителю информацию незамедлительно, о чем делает запись в журнале обращений Общества.

В случае, если специалист диспетчерской или справочной службы Общества 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.

Специалист диспетчерской или справочной службы направляет обращение для рассмотрения руководителем или уполномоченным на это лицом Общества. В журнале обращений диспетчерской или справочной службы фиксирует дату, время и ФИО уполномоченного лица, которому было передано обращение для рассмотрения.

Руководитель отдела продаж



Томченко И.В.