

«УТВЕРЖДЕНО»

приказом директора

ООО «ЭКОСОЮЗ»

20 29 года



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений потребителей услуги регионального оператора

1. ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Положении используются следующие термины и определения:

- потребитель – собственник твердых коммунальных отходов или уполномоченное им лицо, заключившее или обязанное заключить с региональным оператором договор на оказание услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами;
- обращение потребителя - обращение физического лица, юридического лица, индивидуального предпринимателя, поступившее в адрес Общества в письменной форме или в форме электронного документа, содержащее предложение, заявление или жалобу, а также устное обращение;
- личный прием – непосредственное обращение потребителя и (или) его уполномоченного представителя в структурные подразделения Общества в целях непосредственного общения с сотрудником Общества по существу возникшего вопроса;
- электронный документооборот (ЭДО) – взаимодействие информационных систем Общества и потребителей в целях организации работы с электронными документами;
- электронный документ – документ, созданный с помощью средств компьютерной обработки информации, который может быть подписан электронной подписью и сохранен на машинном носителе в виде файла соответствующего формата.

Иные понятия, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

2.2. 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.

2.3. Настоящее Положение распространяет свое действие на все структурные подразделения Общества, в компетенцию которых входит взаимодействие с потребителями услуги по обращению с ТКО, в том числе при:

- организации личного приема потребителей;
- рассмотрении письменных и устных обращений потребителей, в том числе обращений потребителей, направленных посредством электронной почты, посредством формы, размещенной на официальном сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ).

3. ПРИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

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

- по месту нахождения структурных подразделений Общества, осуществляющих прием потребителей;
- по следующим адресам Общества:
 - 656043, Алтайский край, г. Барнаул, пр-т Социалистический, 14;
 - 656011, Алтайский край, г. Барнаул, пр-кт Ленина, 119, пом. Н1.
- по адресу электронной почты Общества: reg@tko22.ru;
- через форму обратной связи на официальном сайте Общества: <https://tko22.ru/>;
- через форму, размещенную на портале государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства.

Прием обращений по месту нахождения структурных подразделений Общества, осуществляющих прием потребителей, осуществляется в соответствии с графиком работы структурных подразделений.

Прием письменных обращений через форму обратной связи на сайте Общества, по адресу электронной почты, посредством формы, размещенной в ГИС ЖКХ, осуществляется без ограничений по времени.

3.2. Направление устных обращений потребителей осуществляется путем:

- обращения потребителя в офис по месту нахождения структурных подразделений;
- обращения по телефону: 8(3852)502-450.

Прием устных обращений по телефону Общества осуществляется ежедневно с 08:00 до 19:30 ч.

3.3. В обращении потребителя - физического лица должны быть указаны: фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес регистрации потребителя, реквизиты договора заключенного с Обществом (при наличии), контактные телефоны, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, адрес электронной почты, предмет обращения (предложения, заявления или жалобы), дата обращения.

В обращении потребителя - юридического лица, индивидуального предпринимателя должны быть указаны: наименование организации (Ф.И.О. индивидуального предпринимателя), реквизиты договора, заключенного с

Обществом (при наличии), индивидуальный номер налогоплательщика, контактные телефоны, почтовый адрес и/или место нахождения такого юридического лица, индивидуального предпринимателя, по которому должен быть направлен ответ, адрес электронной почты, подпись руководителя или уполномоченного лица (при наличии доверенности), дата.

3.4. 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».

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПОДАННЫХ В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ

4.1. Специалист Общества, осуществляющий прием обращений, поданных в письменной форме, устанавливает предмет обращения, его реквизиты, информацию о потребителе, присваивает обращению регистрационный номер и проставляет отметку о дате и времени его поступления.

При приемке корреспонденции, доставляемой нарочно, проверяется правильность адресования, целостность упаковки, наличие указанных приложений.

В случае необходимости отметка о принятии документа проставляется на экземпляре потребителя при помощи специального штампа с указанием даты принятия документа.

4.2. Документы регистрируются не позднее следующего рабочего дня с момента их поступления специалисту Общества, осуществляющего прием обращений.

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.

4.3. После регистрации обращения специалист Общества, осуществляющий прием документов, направляет обращение для рассмотрения руководителем или уполномоченным на это лицом Общества.

4.4. Руководитель Общества или уполномоченное им лицо:

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

4.5. Обращения, поступившие в Общество, подлежат рассмотрению в течение 28 (двадцати восьми) дней с даты поступления такого обращения в Общество, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

4.6. Ответы на обращения потребителей, инициативные письма подлежат обязательной регистрации.

4.7. Ответы на обращения потребителей, инициативные письма направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в

обращении, за исключением случаев, когда потребителем прямо указано на отсутствие необходимости предоставления Обществом ответа на обращение.

По желанию потребителя ответ, подготовленный в письменной форме, может быть вручен ему лично в руки по месту нахождения структурного подразделения Общества.

В случае указания потребителем о необходимости предоставления ответа на обращение в устной форме посредством телефонной связи, специалист Общества сообщает потребителю о результатах рассмотрения обращения по телефону, указанному в обращении в качестве контактного телефона. В таком случае ответ на обращение в письменной форме в адрес потребителя не направляется.

4.8. 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.

4.9. 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.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. 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 Обществом;

- уточняет у потребителя характер и содержание обращения.

5.2. 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.

5.3. 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 4.5 настоящего Положения.

5.4. 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.

6. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

6.1. Личный прием 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 по адресам структурных подразделений Общества.

6.2. В случае, если устное обращение не требует дополнительной проверки, ответ на обращение предоставляется потребителю устно в ходе личного приема. В ином случае потребителю предоставляется письменный ответ по существу заявленных в обращении вопросов.

6.3. Письменное обращение, принятое сотрудником Общества в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке.

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА

7.1. В целях организации работы с документами, оформленными в электронном виде, между Обществом и потребителем может быть согласован порядок организации работы с документами посредством системы электронного документооборота.

7.2. Для организации электронного документооборота Стороны используют квалифицированную электронную цифровую подпись, что предполагает получение Сторонами сертификатов ключа проверки ЭЦП в аккредитованном удостоверяющем центре, в соответствии с положениями Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

7.3. Электронные документы, отправляемые потребителем и (или) Обществом посредством системы ЭДО, подписываются квалифицированной электронной цифровой подписью.

7.4. Потребитель, после получения документов от Общества посредством ЭДО, подписывает документы ЭЦП и отправляет их в адрес Общества в течение 10 (десяти) дней с момента получения посредством ЭДО

7.5. ЭЦП документа признается равнозначной собственноручной подписи владельца сертификата и порождает для подписанта юридические последствия в виде установления, изменения и прекращения прав и обязанностей при одновременном соблюдении условий ст. 11 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

7.6. Полученные электронные документы, заверенные ЭЦП уполномоченных лиц, юридически эквивалентны документам на бумажных носителях, заверенным соответствующими подписями.

7.7. В случае обнаружения потребителем и (или) Обществом технического сбоя внутренних систем, влекущего невозможность обмена документов в электронном виде, потребитель и (или) Общество заблаговременно информируют друг друга. В этом случае, в период действия такого сбоя, Стороны производят обмен документами на бумажном носителе с подписанием собственноручной подписью.

7.8. Каждая из Сторон несет ответственность за обеспечение конфиденциальности ключей ЭЦП, недопущение использования

принадлежащих ей ключей без её согласия.

7.9. Наличие договоренности о юридически значимом электронном документообороте не отменяет использование иных способов изготовления и обмена документами между Сторонами.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Настоящее Положение вступает в силу со дня утверждения его Директором Общества и действует до момента утверждения новой актуализированной версии настоящего Положения.

8.2. Все изменения и дополнения к настоящему Положению должны быть утверждены приказом Директора Общества.

П Р И К А З

01 июня 2021 г.

№

г. Барнаул

**Об утверждении Положения о
порядке рассмотрения обращений
потребителей услуги
регионального оператора**

В целях реализации прав потребителей коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами, на основании Соглашения об организации деятельности по обращению с твердыми коммунальными отходами на территории Барнаульской зоны Алтайского края от 30.04.2021 № 202/21-ДО,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений потребителей услуги регионального оператора.
2. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

**А.А. Кулагин**