

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 в соответствии с Федеральными законами от 24.06.1998 № 89-ФЗ «Об отходах производства и потребления», Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.11.2016 № 1156 «Об обращении с твердыми коммунальными отходами и внесении изменения в постановление Правительства Российской Федерации от 25 августа 2008 г. № 641».

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

1.3. В настоящем Положении используются следующие термины и определения:

- потребители - физические и юридические лица (собственники твердых коммунальных отходов и приравненных к ним отходов или уполномоченные ими лица), заключившие или обязанные заключить договор с Обществом на оказание услуги регионального оператора;
- обращение потребителя - обращение физического и/или 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. Направление обращений потребителей, поданных в письменной форме, осуществляется:

- по почтовому адресу Общества: 173008, Великий Новгород, ул. Большая Санкт-Петербургская, 107;
- по адресу электронной почты Общества: 948-122@mail.ru ;
- через форму обратной связи на сайте Общества <http://ecoservis53.ru/kontakty>.

2.1.1. Направление обращений потребителей, проживающих на территории Валдайского, Крестецкого и Демянского районов (зона деятельности регионального оператора № 2), могут быть направлены в следующем порядке:

- по почтовому адресу обособленного подразделения ООО «Экосервис»: 175400, Новгородская область, Валдайский район, г. Валдай, проспект Васильева 74А;
- по адресу электронной почты - e-mail: vmu100@yandex.ru
- по телефону: 8(816)662-33-34.

2.1.2 Направление обращений потребителей, проживающих на территории Шимского, Солецкого, Волоотовского, Старорусского, Парфинского, Поддорского, Марёвского, Холмского районов (зона деятельности регионального оператора № 3), могут быть направлены в следующем порядке:

- по почтовому адресу обособленного подразделения ООО «Экосервис»: 175202, Старая Русса, улица Восстания дом 1А, 2 этаж;
- по адресу электронной почты - e-mail: orz@ecoservis53.ru;
- по телефону: юр. лица: 89216951130; физ. лица: 89217309435;

2.2. Направление устных обращений потребителей осуществляется путем обращения в диспетчерскую службу Общества по телефону: 8(8162) 64-00-10, 64-44-15, +7(921) 730-96-89.

2.3. Официальный сайт Общества в информационно-коммуникационной сети «Интернет»: <http://ecoservis53.ru/>.

Адрес электронной почты Общества: 948-122@mail.ru.

Прием письменных и устных обращений осуществляется Обществом в рабочее время с понедельника по пятницу - с 08:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00, по адресу электронной почты без ограничений по времени.

2.4. В обращении потребителя - физического лица должны быть указаны: фамилия, имя, отчество (при наличии), реквизиты договора, заключенного потребителем с Обществом, 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, дата.

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

2.5. 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. Сотрудник Общества, 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 сотрудник Общества, осуществляющий прием обращений, направляет обращение для рассмотрения руководителем или уполномоченным на это лицом Общества.

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.

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

3.3. Руководитель Общества 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 в Общество, 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 в Общество;

- заявления о заключении или об изменении условий заключенных договоров и по иным аналогичным вопросам - в срок не позднее 3 рабочих дней с даты поступления обращения в Общество;

- предложения по вопросу монтажа (демонтажа) контейнерных площадок, технического и санитарного состояния контейнерных площадок и иным аналогичным вопросам - в срок не позднее 4 рабочих дней с даты поступления обращения в Общество;

- по иным вопросам - в течение 4 рабочих дней с даты поступления 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.

3.5. В ходе рассмотрения обращения заявителя сотрудники 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.

3.7. Обращения подлежат оставлению без рассмотрения в следующих случаях:

- в письменном обращении не указаны наименование (для юридических лиц (фамилия, имя, отчество индивидуальных предпринимателей)), фамилия, имя, отчество (для физических лиц) потребителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу работников Общества (при этом потребителю, обратившемуся в устной 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 4 рабочих дней со дня регистрации обращения сообщается потребителю, направившему обращение, если его наименование (для юридических лиц (фамилия, имя, отчество индивидуальных предпринимателей)), фамилия, имя, отчество (для физических лиц), почтовый адрес поддаются прочтению);
- обращение содержит вопросы, на которые потребителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства по данному вопросу.

4. Рассмотрение устных обращений

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

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

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

В случае, если сотрудник диспетчерской 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.

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

В случае невозможности предоставления ответа в указанный срок заявителю предлагается направить письменное обращение.

4.4. Сотрудник диспетчерской службы Общества фиксирует дату и время предоставления ответа на обращение заявителя или сведения о данной рекомендации о направлении письменного запроса в журнале обращений диспетчерской службы Общества.