Утверждено приказом № рк/40

От 25.09.2019 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений потребителей услуги**

**ООО «РК»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений потребителей услуги ООО «РК» (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 изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 25 августа 2008 г. № 641».

* 1. Настоящее Положение устанавливает требования и порядок работы ООО «РК» (далее – Общество) с обращениями потребителей услуги регионального оператора.
  2. 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 в Лесосибирской технологической зоне;
* обращение потребителя - обращение физического и юридического лица (индивидуального предпринимателя), направленное Обществу в письменной форме или в форме электронного документа, содержащее предложение, заявление или жалобу.

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

1. **Прием обращений потребителей**
2. Направление обращений потребителей:

* по почтовому адресу Общества: 660018, г. Красноярск, ул. Куйбышева, дом 93, помещение 124;
* по адресу электронной почты Общества: info@рк24.рф;

1. через форму обратной связи на сайте Общества http://рк24.рф/;
2. Официальный сайт Общества в информационно-коммуникационной сети «Интернет»: http://рк24.рф/.

Адрес электронной почты Обществом: info@рк24.рф.

Прием обращений осуществляется Обществом в рабочее время с понедельника по пятницу - с 08:30 до 12:30 и с 13:30 до 17:15, по адресу электронной почты без ограничений по времени.

1. В обращении потребителя - физического лица должны быть указаны: фамилия, имя, отчество (при наличии), реквизиты договора, заключенного 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 и дата.

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

1. Сведения о месте нахождения Общества, контактных данных, режиме работы и другая необходимая Потребителю информация размещаются на информационных стендах, установленных в помещениях Предприятия, а также на официальном сайте Предприятия в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
2. **Порядок рассмотрения обращений**
3. Специалист 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.
4. После регистрации обращения специалист Общества, осуществляющий прием обращений, направляет обращение для рассмотрения ответственному лицу Общества в течении 1 рабочего дня.

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

1. Уполномоченное 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.

1. 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 10 дней, с даты поступления обращения в Общество;
* заявления о заключении или об изменении условий заключенных договоров и по иным аналогичным вопросам — в срок не позднее 10 дней с даты поступления обращения в Общество;
* по иным вопросам - в течение 10 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.

1. 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, Предприятием незамедлительно принимаются меры по устранению причин, послуживших основанием для жалобы, о чем сообщается заявителю.

1. 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.
2. Обращения подлежат оставлению без рассмотрения в следующих случаях:

* в письменном обращении не указаны наименование (для юридических лиц (индивидуальных предпринимателей)), фамилия (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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается потребителю, направившему обращение, если его наименование (для юридических лиц (индивидуальных предпринимателей)), фамилия (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.