

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГИ ЗАО «УПРАВЛЕНИЕ ОТХОДАМИ-НН»

Статья 1. Право потребителей услуг на обращение

1. Потребители услуг имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Общество.

2. Потребители услуги реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление потребителями услуг права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Рассмотрение обращений потребителей услуг осуществляется бесплатно.

Статья 2. Основные термины, используемые в настоящем Положении

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) потребитель услуги / потребитель – собственник ТКО (физическое либо юридическое лицо, индивидуальные предприниматели), или уполномоченное им лицо, заключившее с Обществом договор на оказание услуг по обращению с ТКО.

2) обращение потребителей услуг (далее - обращение) - направленные Общество в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение потребителя услуги, поступившее на личном приеме в порядке, предусмотренном ст. 10 настоящего Положения, в Общество;

2) предложение - рекомендация потребителя услуг по совершенствованию предоставления услуг, деятельности Общества, развитию общественных отношений, улучшению экологической и иных сфер деятельности Общества;

3) заявление - просьба потребителя услуг о содействии в реализации его прав или прав других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Общества, либо критика деятельности Общества;

4) жалоба - просьба потребителя услуг о восстановлении или защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц;

5) Общество – Закрытое акционерное общество «Управление отходами – НН»

Статья 3. Права потребителя услуг при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения потребитель услуг имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 8 настоящего Положения;

4) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Статья 4. Требования к письменному обращению и обращению в форме электронного документа

1. Потребитель услуги указывает в письменном обращении, направляемом в Общество, следующие сведения:

1.1. Для потребителей физических лиц - фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

Для потребителей индивидуальных предпринимателей- фамилию, имя, отчество, ОГРНИП, ИНН;

Для потребителей юридических лиц - наименование организации, ИНН и ОГРН;

1.2. Реквизиты договора на оказание услуг по Обращению с ТКО;

1.3. Почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

1.4. Контактный номер телефона;

1.5. Подпись потребителя и дата.

2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов потребитель услуги прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3. Обращение, поступившее в Общество в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении потребитель услуги в обязательном порядке указывает в случае, если потребитель – физическое лицо, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), в случае, если потребитель индивидуальный предприниматель - фамилию, имя, отчество, ОГРНИП, ИНН, в случае, если потребитель – юридическое лицо, наименование организации, ИНН и ОГРН, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Потребитель услуги вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Статья 5. Направление и регистрация обращения

1. Прием обращений потребителей осуществляется Обществом путем их направления:

- в письменной форме на почтовый адрес Общества: 603109, г.Н.Новгород, ул.Суетинская, д.1а, оф.410.

- по адресу электронной почты: info@uonn.ru

- через формы обратной связи на сайте Общества:

А) Обратная связь - <http://uo-nn.ru/sbor-i-vyvoz/obratnaya-svyaz>

Б) Сообщение о нарушении - <http://uo-nn.ru/sbor-i-vyvoz/soobshchit-o-popushchennom-vyvoze>

- в устной форме, путем личного обращения потребителей, в порядке, предусмотренном ст.10 настоящего Положения.

2. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение одного дня с момента поступления в Общество.

Статья 6. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

1. Обращение, поступившее в Общество, подлежит обязательному рассмотрению.

2. В случае необходимости Общество может обеспечить его рассмотрение с выездом

на место.

Статья 7. Рассмотрение обращения

1. Общество:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов потребителя услуги;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 8 настоящего Положения.

2. Ответ на обращение подписывается руководителем Общества либо уполномоченным на то лицом.

3. 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.

Статья 8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

1. В случае, если в письменном обращении не указаны в случае, если потребитель – физическое лицо, фамилии потребителя услуги, в случае, если потребитель – индивидуальный предприниматель, фамилию, имя, отчество, ОГРНИП, ИНН, в случае, если потребитель – юридическое лицо, наименования организации, ИНН и ОГРН, или почтовый адрес (электронный адрес), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2. Общество при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностным лицам Общества, а также членам их семей, Общество вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить потребителю услуги, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается потребителю услуги, направившему обращение, если его фамилия и почтовый, либо электронный адрес поддаются прочтению.

4. В случае, если в письменном обращении потребителя услуги содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Общества либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с потребителем услуги по данному вопросу. О данном решении уведомляется потребитель услуги, направивший обращение.

5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, потребителю услуги, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Статья 9. Сроки рассмотрения обращения

1. Обращение, поступившее в Общество, рассматривается в течение 14 (четырнадцати) дней со дня регистрации обращения.

Статья 10. Личный прием потребителей услуг

1. Личный прием потребителей услуг в Обществе проводится руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения потребителей услуг на сайте Общества по адресу <http://uo-nn.ru/>.

2. При личном приеме потребитель услуги предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема потребителя услуги. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия потребителя услуги может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема потребителя услуги. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5. В ходе личного приема потребителю услуги может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6. Прием потребителей ведется в порядке очередности. Лица, имеющие льготы, установленные законодательством Российской Федерации, принимаются вне очереди.

Статья 11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Должностные лица Общества осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и законных интересов потребителей услуг.
