

Приложение 1

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор
ООО «Экострой-Дон»



Минина З.Б.

«20 июля» 2017 г.

**Регламент
рассмотрения обращений потребителей**

Настоящий Регламент устанавливает порядок рассмотрения жалоб и обращений потребителей услуги регионального оператора по обращению с ТКО ООО «Экострой-Дон».

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Данный документ применяется при выполнении таких процедур, как:

- регистрация письменных и устных жалоб и обращений потребителей;
- рассмотрение письменных и устных жалоб и обращений потребителей;
- своевременное отправление письменных и устных жалоб и обращений потребителей заинтересованным участникам рынка коммунальных услуг;
- ответ потребителям и принятие мер по жалобам и обращениям.

К письменным жалобам и обращениям потребителей относятся письма, направленные через отделения почтовой связи или по электронной почте.

К устным жалобам и обращениям потребителей относятся обращения при непосредственном посещении гражданином подразделения ООО «Экострой-Дон» или обращение гражданина по телефону.

2. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

2.1. Прием и регистрация письменных жалоб и обращений

2.1.1. Все обращения касающиеся качества оказания услуги или претензии потребителей о возмещении вреда, причиненного некачественным оказанием услуги, потребитель должен направить напрямую в ООО «Экострой-Дон», в том числе, если непосредственным исполнителем услуг по сбору и транспортированию в населенном пункте потребителя является

компания-подрядчик ООО «Экострой-Дон». Копию обращения / претензии потребителя ООО «Экострой-Дон» самостоятельно направляет организации-исполнителю услуги сбора и транспортирования на месте оказания услуги.

Ответственным исполнителем по письменным жалобам потребителей является работник абонентской службы ООО «Экострой-Дон».

2.1.2. Все поступившие письменные жалобы и обращения потребителей регистрируются ответственными за делопроизводство по письменным и устным жалобам и обращениям потребителей в специальных журналах регистрации жалоб и обращений в день их поступления.

2.1.3. При регистрации письменных жалоб и обращений ответственным лицом указывается входящий номер, дата поступления, краткое содержание жалобы, ответственный исполнитель и срок исполнения.

2.2. Прием и регистрация устных жалоб и обращений

2.2.1. При поступлении устных жалоб (в том числе по телефону) от потребителей-граждан работником, принявшим жалобу должны быть выяснены Ф.И.О. заявителя, контактные данные (телефон, e-mail), суть претензии, а также зафиксированы дата и время поступления жалобы.

2.2.2. Жалобы и обращения, поступившие по телефону, фиксируются работником, принявшим телефонный звонок, на бумаге и передаются для регистрации и рассмотрения, как письменные обращения (кроме претензий потребителей-граждан о возмещении вреда которые должны быть оформлены письменно), ответственному за делопроизводство по письменным и устным жалобам и обращениям потребителей.

3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Общие требования

3.1.1. Письменный ответ потребителю направляется вне зависимости от результатов рассмотрения вопроса / претензии и содержания ответа.

3.1.2. Срок предоставления ответа потребителю не должен превышать установленные сроки (п.4 Регламента), если иной срок не указан в самой жалобе/обращении.

3.1.3. Для уменьшения срока рассмотрения запросов региональным оператором ООО «Экострой-Дон» необходимо одновременно с направлением по почте отправлять запросы по email (или доставлять нарочным).

3.1.4. В необходимых случаях региональный оператор может запрашивать дополнительную информацию у граждан, предъявивших претензию/жалобу (документы, подтверждающие размер причиненного ущерба и т.п.).

3.1.5. Все претензии, жалобы и обращения потребителей в обязательном порядке ежемесячно отражаются ответственным за делопроизводство по письменным и устным жалобам и обращениям потребителей в отчете «Входящие жалобы и обращения потребителей» и ежемесячно направляются руководителю и заместителю руководителя регионального оператора.

3.2. Порядок рассмотрения претензий потребителей о возмещении вреда, причинённого некачественным оказанием услуги

3.2.1. В случае причинения региональным оператором ущерба жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме региональный оператор (или уполномоченное им лицо, в т.ч. сотрудник компании подрядчика) и потребитель (или его представитель) составляют и подписывают акт о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу потребителя, общему имуществу собственников

помещений в многоквартирном доме, содержащий описание причинённого ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен.

3.2.2. Указанный акт должен быть составлен региональным оператором и подписан им не позднее 12 часов с момента обращения потребителя в аварийно-диспетчерскую службу. Акт составляется в 2 экземплярах, один из которых передается потребителю (или его представителю), второй - остается у регионального оператора.

Документами подтверждающими ущерб жизни, здоровью, имуществу потребителю или получения им убытков от некачественного оказания услуги региональным оператором могут быть документы, выданные уполномоченными органами (предписания, протоколы, постановления).

3.2.3. Региональный оператор рассматривает обращения о компенсации вреда (убытков), осуществляя проверку всех фактов, касающихся данной ситуации в течении до 30 дней (включительно) и дает письменный ответ потребителю содержащий согласие о компенсации вреда (убытков) или мотивированный отказ. В случае если мотивированный ответ требует осуществления письменных запросов и получения ответов от третьих лиц, государственных органов срок ответа может продлиться на срок, требуемый для получения ответа от третьей стороны. При этом региональный оператор обязан сократить этот срок к возможному минимуму.

3.2.4. Если сумма компенсации убытка (вреда) не превышает 12 среднемесячных платежей потребителя (за истекшие 12 месяцев), то производится перерасчет с уменьшением долга потребителя (формированием аванса полученного). Перерасчет производится в течении до 30 дней со дня ответа региональным оператором на претензию потребителя. В случае превышения суммы компенсации этой величины, либо желая потребителя получить компенсацию денежными средствами, компенсация производится безналичным перечислением денежных средств на счет потребителя в течении 30 банковских дней от даты ответа региональным оператором на претензию потребителя по реквизитам указанным потребителем в своём заявлении.

3.2.5. Надлежаще оформленное заявление потребителя должно содержать всю необходимую информацию - контактные данные

потребителя, конкретные обстоятельства дела/событий (время, место и т.п.) при необходимости акты подписанные аварийной службой (управляющей компанией). Заявление может быть подано как в офис регионального оператора, так и по почте, а также через email. Региональный оператор не несет ответственности за невозможность обработать запрос не содержащий какие-либо из этих существенных данных.

3.2.6. Региональный оператор обеспечивает направление копий всех документов, касающихся претензии (письмо потребителя, акты и пр.), а также собственных претензий, требований и/или предложений всем участвующим и заинтересованным лицам (оператору по сбору и транспортированию ТКО, городские администрации, управляющие компании), если это требуется для успешного решения рассматриваемого обращения потребителя.

3.2.7. При предъявлении региональному оператору исполнительного документа выданного на основании вступившего в законную силу решения суда срок компенсации ущерба не должен превышать 20 банковских дней.

3.3. Порядок рассмотрения устных жалоб и письменных жалоб без предъявления требований о возмещении вреда, причиненного некачественным оказанием услуги, а также прочих обращений.

3.3.1. После получения обращения без предъявления требований о возмещении вреда, ответственный сотрудник (п.3.1.) регистрирует обращение и передает на рассмотрение начальнику абонентского отдела или заместителю руководителя по компетенции в зависимости от содержания обращения.

3.3.2. Начальник абонентского отдела или заместитель руководителя передает копию обращения потребителя или пакет материалов по обращению, включающий запрос регионального оператора и приложения (запрос потребителя и др. документы) ответственным подразделениям, контрагентам или государственным органам.

3.3.2. После получения ответа от участвующих сторон (оператора по сбору и транспортированию, других лиц) ответственный сотрудник

формирует и направляет ответ для потребителя и снимает запрос с контроля.

4. КОНТРОЛЬ И СРОКИ ИСПОЛНЕНИЯ

4.1. Все письменные и устные жалобы и обращения, находящиеся на рассмотрении, с момента поступления и до полного разрешения вопроса подлежат контролю за своевременным и правильным их исполнением.

Контроль своевременности ответа, на поступившие жалобы и обращения, осуществляет ответственный за делопроизводство по жалобам и обращениям.

4.2. Письменные и устные обращения и жалобы считаются исполненными и снимаются с контроля в том случае, когда рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры в соответствии с действующим законодательством и об этом уведомлены заинтересованные лица и авторы обращения. Промежуточный ответ не является основанием для снятия обращения с контроля.

4.3. Сроки для направления ответа потребителю не должны превышать следующие сроки со дня получения обращения потребителя:

- при отсутствии необходимости в переписке с прочими контрагентами - не более 3 рабочих дней;
- при необходимости в выяснении деталей с оператором по сбору и транспортированию ТКО - не более 5 рабочих дней;
- в прочих случаях - не более 30 дней (включительно).

4.4. При невозможности решения поставленных вопросов в установленный срок, например, при необходимости дополнительных запросов в государственные органы и получения письменного ответа от них, в порядке исключения и соответствующей мотивировке может быть продлен срок рассмотрения жалобы, при этом общий срок ответа на вопросы, поставленные в обращении, не должен превышать 2-х месяцев. Заявителю в этом случае даётся промежуточный ответ с разъяснением причин задержки ответа.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1. Ответственность за регистрацию, хранение подлинников жалоб и обращений потребителей, всех промежуточных запросов и ответов, окончательных ответов на жалобы и обращения, а также контроль за своевременностью предоставления ответов несет ответственный за делопроизводство по письменным и устным жалобам и обращениям потребителей.