

# **ООО «СПЕЦОБСЛУЖИВАНИЕ ПЛЮС»**

ИНН 2204068025 КПП 220401001 ОГРН 1132204008078

Юридический адрес: 659300, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Ленина, стр. 258

Фактический адрес: 659300 Алтайский край, г. Бийск, ул. Революции, 98.

Контактный телефон (3854) 33-83-86, e-mail: info@so22.ru

---

## **Приказ № 2**

**от «24» февраля 2021 г.**

### **«Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращения потребителей услуги регионального оператора по обращению с твердыми коммунальными отходами»**

С целью реализации права потребителей услуг в сфере обращения с отходами на обращение к исполнителю услуг:

#### **Приказываю:**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений потребителей услуги регионального оператора по обращению с твердыми коммунальными отходами (далее – Положение), согласно приложению к настоящему приказу.
2. В случае присвоения ООО «Спецобслуживание плюс» статуса регионального оператора:
  - настоящее Положение применяется для потребителей услуг, заключивших или обязанных заключить договоры с региональным оператором на предоставление услуги регионального оператора по обращению с твердыми коммунальными отходами;
  - разместить настоящее Положение на официальном сайте ООО «Спецобслуживание плюс» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - <http://so22.ru/>

Директор ООО «Спецобслуживание плюс»



О.С. Тырышкина

«УТВЕРЖДЕНО»

приказом

ООО «Спецобслуживание плюс»

от «24» февраля 2017 г. № 2

Директор



## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке рассмотрения обращений потребителей услуги регионального оператора по обращению с твердыми коммунальными отходами

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений потребителей услуги регионального оператора по обращению с твердыми коммунальными отходами (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 «Спецобслуживание плюс» (далее – Общество) с устными и письменными обращениями потребителей услуги регионального оператора по обращению с твердыми коммунальными отходами.

1.3. 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 по обращению с твердыми коммунальными отходами;

- обращение потребителя - обращение физического и 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: 659300, Алтайский край, г. Бийск, ул. 659300, Алтайский край, г. Бийск, ул. Революции, 98;

- по адресу электронной почты Общества: [info@so22.ru](mailto:info@so22.ru);

- через форму обратной связи на сайте Общества <http://so22.ru/>

2.2. Направление устных обращений потребителей осуществляется путем обращения в диспетчерскую службу Общества по телефону: 8 (3854) 32-81-35.

2.3. Официальный сайт Общества в информационно-коммуникационной сети «Интернет»: <http://so22.ru/>

Адрес электронной почты Общества: [info@so22.ru](mailto:info@so22.ru);

Прием письменных и устных обращений осуществляется Обществом в рабочее время с понедельника по пятницу - с 08:00 до 12:00 и с 12:48 до 17:00 (пятница до 16:00), 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 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.

2.5. Сведения о месте нахождения Обществом, 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. 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.

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

Обращения, содержащие жалобы (претензии) по вопросам не оказания (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:

- срок рассмотрения обращений потребителей услуги регионального оператора по обращению с твердыми коммунальными отходами - в срок не позднее 5 рабочих дней с даты поступления обращения в Общество;

- жалобы (претензии) по вопросу неоказания (несвоевременного оказания) услуги по вывозу (транспортированию) ТКО - в срок не позднее 5 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 5 рабочих 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 5 рабочих дней с даты поступления обращения в Общество;

- по иным вопросам - в течение 5 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 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.

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 (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.

#### 4. Рассмотрение устных обращений

4.1. В случае поступления в диспетчерскую службу Общества по телефону устного обращения потребителя специалист 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 специалист 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 специалист 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. Специалист диспетчерской службы, зарегистрировавший обращение в форме жалобы (претензии), принимает меры для выяснения причин, послуживших основанием для обращения, и в течение 5 рабочих дней предоставляет ответ заявителю.

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

4.4. Специалист диспетчерской службы Общества фиксирует дату и время предоставления ответа на обращение заявителя или факт рекомендации для направления письменного запроса в журнале обращений диспетчерской службы Общества.