

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;

- 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;

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

