

**ПОЛОЖЕНИЕ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
В ООО «ТБО «ЭКОСЕРВИС»
(в редакции от 08 июля 2019 года)**

1. Общие положения

1.1. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, п.п. «к» п.31 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов", и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, регулируемыми данные правоотношения.

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на жалобы и обращения граждан по вопросам качества услуги по обращению твердыми коммунальными отходами.

1.3. Настоящее Положение устанавливает единые правила организации приема, учета (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля исполнения, организации приема граждан в ООО «ТБО «Экосервис».

Термины, используемые в настоящем Положении:

Обращение гражданина (далее – обращение) - направленные письменные предложения, заявления или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение - рекомендации гражданина по организации и совершенствованию качества оказания услуг, развитию и улучшению деятельности ООО «ТБО «Экосервис».

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав в части получения услуги или сообщение о недостатках в работе ООО «ТБО «Экосервис» и должностных лиц, либо их критика.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав и интересов или законных интересов других лиц.

Консультация - устные или письменные разъяснения должностных лиц ООО «ТБО «Экосервис», основанные на нормативных правовых актах, по поводу обращения гражданина.

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно – распорядительные функции ООО «ТБО «Экосервис».

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:

2.1.1. Предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

2.1.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну.

2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, сведений, составляющих врачебную тайну, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

3. Порядок рассмотрения обращений граждан

3.1. Обращения, поступившие в ООО «ТБО «Экосервис» подлежат обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией.

3.2. Не допускается взимание платы с обратившихся граждан за деятельность, связанную с рассмотрением обращений.

3.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

3.4. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием, консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных рекомендаций, разъяснений.

4. Письменные обращения

4.1. Требования к письменному обращению:

4.1.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.1.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.1.3. Обращение, поступившее в ООО «ТБО «Экосервис» подлежит рассмотрению в порядке, установленным настоящим Положением.

4.1.4. Не рассматриваются обращения анонимные, без указания обратного адреса, текст которых не поддается прочтению, либо по содержанию которых невозможно определить существо поставленных вопросов и просьб, и после регистрации списываются в регистратор с наименованием «без рассмотрения».

4.1.5. В случае, если обратившийся оформляет обращение в офисе ООО «ТБО «Экосервис», ему предоставляется бланк заявления по форме (прилагается). Отказ в принятии обращения, оформленного по иной форме, не допускается.

4.2. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

4.2.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ не дается.

4.2.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения как в адрес ООО «ТБО «Экосервис» так и его сотрудников, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

4.2.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.2.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, руководитель, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

4.2.6. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

5. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений и оформления документации

5.1. Прием и регистрация обращений граждан осуществляется секретарем в электронном варианте в формате excel в файле «Корреспонденция» – «Обращения граждан»:

- дата обращения;
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес регистрации и фактического проживания;
- тематика обращения;
- контрольная дата направления ответа заявителю, с учетом положений настоящего

Положения.

5.2. Все письменные обращения регистрируются в день их поступления.

5.3. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации, регистрационный номер.

5.4. Письменное обращение направляется директору ООО «ТБО «Экосервис» для предварительного рассмотрения обращения и принятия решения о его дальнейшем рассмотрении.

5.5. По каждому обращению директором не позднее чем на следующий день, после поступления обращения, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла, или анонимного обращения).

5.6. Не допускается направление обращения граждан для рассмотрения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

5.7. Письменные обращения по вопросу качества оказания услуг рассматриваются в течение 3 рабочих дней с момента поступления.

Письменные обращения по вопросу перерасчета платы рассматриваются в течение 5 рабочих дней с момента их поступления.

Результаты перерасчета размера платы за коммунальные услуги отражаются:

а) в случае подачи заявления о перерасчете до начала периода временного отсутствия - в платежных документах, формируемых исполнителем в течение периода временного отсутствия потребителя в занимаемом жилом помещении;

б) в случае подачи заявления о перерасчете после окончания периода временного отсутствия - в очередном платежном документе.

В случае отказа в перерасчете – потребителю направляется письменный ответ с указанием причин перерасчета.

5.8. Исполнитель, получивший заявление для рассмотрения, обязан принять меры к своевременной и полной его проверке, подготовке ответа, и устранению причин подачи обращения, и соблюдению сроков направления ответа заявителю.

5.9.1. Секретарь за два рабочих дня до истечения срока предоставления ответа заявителю, информирует исполнителя об истечении такого срока и контролирует своевременную почтовую отправку обращения.

5.9.2. В случае игнорирования исполнителем установленного срока предоставления ответа заявителю, секретарь информирует об этом директора общества, для принятия последним мер реагирования и недопущения просрочки предоставления ответа заявителю.

5.10. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры, либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

5.11. Ответ на обращение готовится в сроки, установленные настоящим Положением, на бланке ООО «ТБО «Экосервис», регистрируется в установленном порядке секретарем в электронном варианте в формате excel в файле «Корреспонденция» – «Исходящие». Кроме того, в файле «Корреспонденция» – «Обращения граждан» ставится отметка об исполнении – указывается исходящий номер ответа.

5.12. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях отказа в удовлетворении просьб дается мотивированный ответ.

5.13. Ответ на обращение, поступившее в головной офис, подписывается директором. Ответ на обращение, поступившее в территориальное представительство, может быть подписано территориальным представителем.

5.14. Заявителю не возвращаются поступившие от него подлинные документы, за исключением случая письменного истребования заявителем таких документов.

5.15. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их обращениями, хранятся 5 лет.

5.16. В случае, если суть обращения не относится к компетенции ООО «ТБО «Экосервис», такое обращение в течение 7-ми дней направляется по подведомственности, о чем письменно сообщается заявителю.

5.16.1. В случае, если ООО «ТБО «Экосервис» доподлинно неизвестно о подведомственности обращения, обращение возвращается заявителю, с соответствующими разъяснениями.

6. Устные обращения

6.1. Устные обращения рассматриваются на личном приеме граждан директором.

6.2. Прием граждан проводится в порядке очередности. По желанию посетителей может производиться предварительная запись на прием по телефону 8 3439 – 622 - 422.

6.3. Учет (регистрация) устных обращений не осуществляется.

6.4. На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, сообщает данные места жительства и работы, излагает существо вопроса, с которым он обращается.

6.5. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема.

6.6. Директор вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа;

- принять письменное заявление, если поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки.

6.7. В случае, если обратившийся неудовлетворен ответом либо требование невозможно исполнить в его присутствии, обратившийся подает письменное обращение. Письменное обращение и материалы, полученные от заявителя, регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением.

7. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

7.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица в соответствии с законодательством РФ.

7.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, понесенные расходы в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы с данного гражданина по суду.

7.3. Лица, виновные в нарушении данного Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.