

**Индивидуальный предприниматель Аведесян Араик Ашотович**  
**ОГРН 321237500075647 ИНН 232010405879**  
**354068, Краснодарский край, г. Сочи, Центральный р-н,**  
**ул. Калужская, д. 15Д**

---

ПРИКАЗ №1

10 марта 2021 год

г. Анапа

*Об утверждении Положения о порядке  
рассмотрения обращений граждан – потребителей  
коммунальной услуги по обращению с ТКО*

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан - потребителей коммунальной услуги по обращению с ТКО.
2. Разместить настоящее Положение на официальном сайте Расчетно-справочного центра ИП Аведесян А.А. в информационно-телекоммуникационной сети <https://www.rsc123.ru/>

 Келешян А.С.

10.03.2021г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения обращений граждан – потребителей коммунальной услуги по обращению с ТКО, предоставляемые Региональным оператором ООО «Экотехпром» в Крымской зоне Краснодарского края**

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан – потребителей коммунальной услуги по обращению с ТКО (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.2. Настоящее Положение устанавливает требования и порядок работы расчетно-справочного центра ИП Аведесян А.А. с устными и письменными обращениями потребителей коммунальной услуги по обращению с ТКО.

1.3. В настоящем Положении используются следующие термины и определения:

потребитель - собственник помещения в многоквартирном доме, жилого дома, домовладения, а также лицо, пользующееся на ином законном основании помещением в многоквартирном доме, жилым домом, домовладением, потребляющее коммунальные услуги (собственники твердых коммунальных отходов или уполномоченные ими лица), заключивший или обязанный заключить договор с ООО «Экотехпром» на оказание коммунальной услуги по обращению с ТКО;

обращение потребителя - обращение физического лица, направленное в расчетно-справочный центр ИП Аведесян А.А. 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.

1.4. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции расчетно-справочного центра ИП Аведесян А.А., рассмотрение обращения граждан может осуществляться либо во взаимодействии с региональным оператором ООО «Экотехпром», либо путем перенаправления обращения потребителя региональному оператору ООО «Экотехпром».

1.5. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же потребителя, данных ему ответов и разъяснений;

- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора, данных ему ответов и разъяснений.

### 2. Прием обращений потребителей

2.1. Направление обращений потребителей, поданных в письменной форме, осуществляется:

- по почтовым адресам расчетно-справочного центра ИП Аведесян А.А.:
- по адресу электронной почты расчетно-справочного центра ИП Аведесян А.А.:
- через форму обратной связи на сайте расчетно-справочного центра ИП Аведесян А.А. <https://www.rsc123.ru/>

2.2. Направление устных обращений потребителей осуществляется путем обращения в колл-центр ИП расчетно-справочного центра ИП Аведесян А.А. по телефону: 8(861) 201-85-82

2.3. Официальный сайт расчетно-справочного центра ИП Аведесян А.А. в информационно-

коммуникационной сети «Интернет»: <https://www.rsc123.ru/>

Адрес электронной почты расчетно-справочного центра ИП Аведесян А.А.: [info@rsc123.ru](mailto:info@rsc123.ru)

Прием письменных и устных обращений осуществляется расчетно-справочным центром ИП Аведесян А.А. в рабочее время с понедельника по четверг - с 09:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00, по адресу электронной почты без ограничений по времени.

2.4. В обращении потребителя - физического лица должны быть указаны: фамилия, имя, отчество (при наличии), 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.

2.5. Сведения о месте нахождения расчетно-справочного центра ИП Аведесян А.А., контактных данных, режиме работы и другая необходимая Потребителю информация размещаются на официальном сайте расчетно-справочного центра ИП Аведесян А.А. в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

### **3. Порядок рассмотрения обращений поданных в письменной форме**

3.1. Специалист расчетно-справочного центра ИП Аведесян А.А., 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 расчетно-справочного центра ИП Аведесян А.А., осуществляющий прием обращений, направляет обращение для рассмотрения руководителем или уполномоченным на это лицом расчетно-справочного центра ИП Аведесян А.А.

3.3. Руководитель расчетно-справочного центра ИП Аведесян А.А. 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 расчетно-справочный центр ИП Аведесян А.А., подлежат рассмотрению в срок не превышающий 10-ти календарных дней с даты поступления обращения.

Ответ на обращение, поступивший в расчетно-справочный центр ИП Аведесян А.А. 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 потребителя специалисты расчетно-справочного центра ИП Аведесян А.А. в рамках установленных полномочий осуществляют проверку фактов и оснований для направления жалобы, предложения, заявления и подготавливают проект ответа.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, расчетно-справочным центром ИП Аведесян А.А. 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 расчетно-справочного центра ИП Аведесян А.А., не могут быть приняты, заявителю в указанные сроки направляется мотивированный ответ о не подтверждении доводов жалобы, невозможности реализации предложения заявителя.

3.7. Обращения подлежат оставлению без рассмотрения в следующих случаях:

- в письменном обращении не указаны ФИО потребителя, направившего обращение, или

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу работников расчетно-справочного центра ИП Аведесян А.А. (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 ФИО и 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 колл-центр расчетно-справочного центра ИП Аведесян А.А. по телефону устного обращения потребителя специалист колл-центра, принявший такое обращение, осуществляет следующие действия;

- регистрирует обращение в журнале обращений колл-центра с указанием даты и времени поступления обращения, адреса и телефона потребителя;

- уточняет характер и содержание обращения потребителя.

4.2. В случае, если специалист колл-центра самостоятельно может ответить на поставленный в обращении вопрос, он предоставляет потребителю информацию незамедлительно, о чем делает запись в журнале обращений колл-центра.

В случае, если специалист колл-центра 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 колл-центра расчетно-справочного центра ИП Аведесян А.А. принявший устное обращение фиксирует в журнале дату и время предоставления ответа на обращение заявителя или факт рекомендации для направления письменного запроса в журнале обращений колл-центра расчетно-справочного центра ИП Аведесян А.А.

#### **5. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан**

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

5.2. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

5.3. Контроль за исполнением обращений потребителей осуществляет руководитель расчетно-справочного центра ИП Аведесян А.А.