

# Общество с ограниченной ответственностью «ЭкоТРАНС»

---

## ПРИКАЗ №50

09 апреля 2024 года

г. Барнаул

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений потребителей Славгородской зоны Алтайского края по услуге Общества с ограниченной ответственностью «ЭкоТРАНС» в новой редакции №2

В целях реализации прав потребителей Славгородской зоны Алтайского края на услугу в сфере обращения с твердыми коммунальными отходами,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений потребителей Славгородской зоны Алтайского края по услуге Общества с ограниченной ответственностью «ЭкоТРАНС» в новой редакции №2 (далее - Положение) согласно приложению к настоящему приказу.
2. Настоящее Положение в новой редакции №2 применяется для потребителей услуг Славгородской зоны Алтайского края, заключивших договоры с региональным оператором.
3. В течение 10 рабочих дней разметить настоящее Положение в новой редакции №2 на официальном сайте Общества с ограниченной ответственностью «ЭкоТРАНС» в информационно-коммуникационной сети «Интернет»: <http://ekotrans55.ru/>

Директор

В.Н. Заворин

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений потребителей**  
**Славгородской зоны Алтайского края по услуге**  
**Общества с ограниченной ответственностью «ЭкоТРАНС»**  
**(Редакция №2)**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений потребителей Славгородской зоны Алтайского края по услуге Общества с ограниченной ответственностью «ЭкоТРАНС» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом 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 «ЭкоТРАНС» (далее - ООО «ЭкоТРАНС») с устными и письменными обращениями потребителей Славгородской зоны Алтайского края по услуге регионального оператора.

1.3. В настоящем Положении используются следующие термины и определения:

**потребители** - физические или юридические лица (собственники твердых коммунальных отходов или уполномоченные ими лица), заключившие или обязанные заключить договор с ООО «ЭкоТРАНС» на оказание услуги регионального оператора;

**обращение потребителя** - обращение физического и юридического лица (индивидуального предпринимателя), направленное ООО «ЭкоТРАНС» 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 ООО «ЭкоТРАНС»: 658823, г. Славгород, 3-й микрорайон, д.25.

- по адресу электронной почты ООО «ЭкоТРАНС»: [slav.ekotrans@mail.ru](mailto:slav.ekotrans@mail.ru);

- через форму обратной связи на официальном сайте ООО «ЭкоТРАНС» в информационно-коммуникационной сети «Интернет»: <http://ekotrans55.ru>

2.2. Направление устных обращений потребителей осуществляется путем обращения в диспетчерскую службу ООО «ЭкоТРАНС» по телефонам: +79132110920; +79831000971 (специалисты для физических лиц); +79831001492 (специалисты для юридических лиц).

2.3. Официальный сайт ООО «ЭкоТРАНС» в информационно-коммуникационной сети «Интернет»: <http://ekotrans55.ru>.

2.4. Адрес электронной почты ООО «ЭкоТРАНС»: [slav.ekotrans@mail.ru](mailto:slav.ekotrans@mail.ru); [fiz.ekotrans@mail.ru](mailto:fiz.ekotrans@mail.ru) (для физических лиц); [jur.ekotrans@mail.ru](mailto:jur.ekotrans@mail.ru) (для юридических лиц).

Прием письменных и устных обращений осуществляется ООО «ЭкоТРАНС» в рабочее время с понедельника по четверг - с 08:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00, в пятницу – с 08:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00 по адресу электронной почты: [slav.ekotrans@mail.ru](mailto:slav.ekotrans@mail.ru) без ограничений по времени.

2.5. В обращении потребителя - физического лица должны быть указаны: фамилия, имя, отчество (при наличии), реквизиты договора, заключенного с ООО «ЭкоТРАНС», 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 (фамилия, имя, отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя), реквизиты договора, заключенного с ООО «ЭкоТРАНС», 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.

2.6. Сведения о месте нахождения ООО «ЭкоТРАНС», контактных данных, режиме работы и другая необходимая потребителю информация размещаются на информационных стендах, установленных в помещениях ООО «ЭкоТРАНС», а также на официальном сайте ООО «ЭкоТРАНС» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

3.1. Специалист ООО «ЭкоТРАНС», 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 ООО «ЭкоТРАНС», осуществляющий прием обращений, направляет обращение для рассмотрения руководителем или уполномоченным на это лицом ООО «ЭкоТРАНС».

Обращения, содержащие жалобы (претензии) по вопросам неоказания (несвоевременного оказания) услуги по вывозу (транспортированию) твердых коммунальных отходов регистрируются и направляются для рассмотрения руководителем или уполномоченным на это лицом ООО «ЭкоТРАНС» незамедлительно.

Иные обращения регистрируются и направляются для рассмотрения руководителем или уполномоченным на это лицом ООО «ЭкоТРАНС» в течение 1 рабочего дня.

3.3. Руководитель ООО «ЭкоТРАНС» 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 ООО «ЭкоТРАНС», подлежат рассмотрению в следующие сроки:

- жалобы (претензии) по вопросу неоказания (несвоевременного оказания) услуги по вывозу (транспортированию) твердых коммунальных отходов - в срок не позднее 5 дней с

даты поступления обращения в ООО «ЭкоТРАНС»;

- предложения по вопросу монтажа (демонтажа) контейнерных площадок, технического и санитарного состояния контейнерных площадок и иным аналогичным вопросам - в срок не позднее 5 дней с даты поступления обращения в ООО «ЭкоТРАНС»;

- заявления о заключении или об изменении условий заключенных договоров и по иным аналогичным вопросам - в срок не позднее 5 дней с даты поступления обращения в ООО «ЭкоТРАНС»;

- по иным вопросам - в течение 5 дней с даты поступления обращения в ООО «ЭкоТРАНС».

Ответ на обращение, поступившее в ООО «ЭкоТРАНС» 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 ООО «ЭкоТРАНС» в рамках установленных полномочий осуществляют проверку фактов и оснований для направления жалобы, предложения, заявления и подготавливают проект ответа.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, ООО «ЭкоТРАНС» 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 ООО «ЭкоТРАНС», не могут быть приняты, заявителю в указанные сроки направляется мотивированный ответ об отсутствии подтверждения 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 ООО «ЭкоТРАНС» (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 ООО «ЭкоТРАНС» по телефону устного обращения потребителя специалист диспетчерской службы ООО «ЭкоТРАНС», принявший такое обращение, осуществляет следующие действия:

- регистрирует обращение в журнале обращений диспетчерской службы ООО «ЭкоТРАНС» с указанием даты и времени поступления обращения, адреса и телефона потребителя, реквизитов договора, заключенного с ООО «ЭкоТРАНС»;

- уточняет у потребителя характер и содержание обращения.

4.2. В случае если специалист диспетчерской службы ООО «ЭкоТРАНС» самостоятельно может ответить на поставленный в обращении вопрос, он предоставляет потребителю информацию незамедлительно, о чем делает запись в журнале обращений диспетчерской службы ООО «ЭкоТРАНС».

В случае если специалист диспетчерской службы ООО «ЭкоТРАНС» 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 дней предоставляет ответ заявителю.

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

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