

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЭКОРЕСУРС-ПРОМТЕХ»

П Р И К А З

«20» декабря 2017г.

№ 12-П

г. Красноярск


Об утверждении порядка рассмотрения обращений

В целях повышения качества услуг, а также эффективного и своевременного рассмотрения обращений:

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц (Приложение №1 к настоящему приказу).
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



Е.С. Шепелёв

Приложение №1
к приказу №12-П от 20.12.2017

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Экоресурс-ПромТех»

Е.С. Шепелёв



Порядок рассмотрения обращений

г. Красноярск
2017 год

1. Общие положения.

Основной целью рассмотрения обращений является устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения в ООО «Экоресурс-ПромТех».

Устранение таких нарушений и их последствий осуществляется путем принятия соответствующих решений руководителем и специалистами ООО «Экоресурс-ПромТех», основанных на всестороннем и полном рассмотрении существа обращений, их обоснованности (соответствия фактическим обстоятельствам) и правомерности.

2. Предъявление обращений.

Потребители имеют право обратиться лично или направить письменное обращение.

ООО «Экоресурс-ПромТех» принимает обращения по почте, в электронном виде через официальный интернет сайт ООО «Экоресурс-ПромТех» (ecopromtex.ru), а также в офисе, расположенном по адресу:

- 663690, Красноярский край, г. Зеленогорск, ул. Строителей, 10, каб. 201.

При подаче обращения лично в офисе организации, на втором экземпляре обращения ставится отметка о приеме и номер входящего.

2.1. Письменные обращения оформляются в произвольной форме и подписываются потребителем или его уполномоченным представителем в двух экземплярах.

Обращение должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество гражданина (последнее - при наличии) (наименование юридического лица), которым подается обращение его место жительства или регистрации;

- почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- суть обращения;

Дополнительно в обращении указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых потребитель считает, что нарушены его права и законные интересы, требования, а также иные сведения, которые потребитель считает необходимым сообщить.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в тексте обстоятельства. В таком случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

2.2. Действия по заявлению потребителя не производятся, о чем он по возможности информируется, в случаях:

- если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес сотрудника компании;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению;

- если в письменном обращении потребителя содержится вопрос, на который потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну;
- если в письменном обращении не указаны контактные данные;
- обращения, не содержащие конкретных заявлений, жалоб, предложений.

Отказ от рассмотрения обращения с указанием причин отказа в рассмотрении обращения направляется заявителю в течение 1 (одного) рабочего дня с момента ее получения.

2.3. Обращения подлежат обязательной регистрации в соответствии с порядком делопроизводства. Отказ в приеме обращений не допускается, кроме случаев, указанных в настоящем Порядке (п. 2.2.Порядка).

3. Процедура рассмотрения обращений потребителей.

3.1. Под процедурой рассмотрения обращений потребителей понимается порядок действий, в рамках которого специалист ООО «Экоресурс-ПромТех» осуществляет следующее:

- анализирует обращение;
- использует компетентные источники информации и дополнительные сведения для полноценного исполнения запроса или ответа на обращение;
- составляет ответ на обращение в письменной форме.

3.2. Если к обращению не приложены документы, необходимые для их всестороннего и полного рассмотрения, такие документы запрашиваются у заявителя любым удобным способом, с указанием срока предоставления.

В случае неполучения затребованных документов в указанный срок обращение рассматривается на основании имеющихся документов.

При рассмотрении обращений специалистом ООО «Экоресурс-ПромТех» направляется в течение 1 (одного) рабочего дня предварительный ответ о принятии обращения в работу. После сбора дополнительной информации сотрудник ООО «Экоресурс-ПромТех» обязан рассмотреть обращение потребителя и дать письменный мотивированный ответ по существу.

3.3. Письменный ответ о результатах рассмотрения обращения должен содержать мотивированный ответ на каждый изложенный довод, ФИО и телефон исполнителя, подписан уполномоченным должностным лицом.

3.4. Каждому письменному ответу присваивается регистрационный номер и ставится дата.

Передача потребителю ответа на поступившее обращение производится:

- по почте заказным письмом с уведомлением по адресу, указанному в обращении;
- путем вручения лично в руки в офисе ООО «Экоресурс-ПромТех»;
- сопроводительным письмом с курьером;
- путем направления ответа на адрес электронной почты, указанный в запросе, если такой запрос содержит информацию о направлении ответа на адрес электронной почты.