



Г.С. Ситдииков

«10» января 2007 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Основные понятия

- **обращение гражданина** – направленные в компанию или должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение;
- **предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности компании, развитию общественных отношений, улучшению качества обслуживания в сфере жилищно-коммунального комплекса;
- **заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативно-правовых актов, недостатках в работе, либо критика деятельности компании и должностных лиц;
- **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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 конфиденциальную информацию;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 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 РФ;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Требования к письменному обращению

- гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование компании либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;
- в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы или их копии;
- обращение, поступившее в компанию по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в общем порядке.

4. Рассмотрение обращения

- письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в компанию;
- письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в общем порядке;
- при рассмотрении обращения могут запрашиваться документы и материалы в подрядных организациях, в этом случае руководители подрядных организаций обеспечивают объективное, всестороннее рассмотрение запроса с обязательным предоставлением по существу поставленных вопросов письменного ответа в течение 10 рабочих дней;
- при необходимости в пределах компетенции принимаются меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- ответ на обращение подписывается руководителем компании либо уполномоченным на то лицом с обязательным указанием исполнителя.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

- в случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;
- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу работников компании, такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с последующим сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается;

- в случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, руководитель компании вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу;

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

6. Сроки рассмотрения обращений

- письменное обращение, поступившее в компанию, в соответствии с ее компетенцией, рассматривается в следующие сроки:

- в течение 5 рабочих дней с даты обращения - по вопросам о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и выполненных работ (п. 40 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утв. постановлением Правительства РФ от 13.08.2006г. №491);

- в течение 2 рабочих дней с даты обращения - по вопросам изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения (п. 9 Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность, утв. постановлением Правительства РФ от 13.08.2006г. №491, п. 49 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, утв. постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 №307).

Максимальный срок рассмотрения обращений граждан (при необходимости выезда на место либо дополнительной проверки) составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Составила начальник ЮО ООО «АУК»



О.В. Цуркан


«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ООО «АУК»

Г.С. Ситдиков
«01» ноября 2010 г.

**ИЗМЕНЕНИЯ
В ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
от 10.01.2007**

В соответствии с пунктами 18 и 21 Стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, утв. постановлением Правительства РФ от 23.09.2010 №731,

- читать с 01.11.2010 последнее предложение раздела 6 Положения ООО «АУК» о порядке рассмотрения обращений граждан в следующей редакции:

«Максимальный срок рассмотрения письменных обращений либо запросов граждан (при необходимости выезда на место либо дополнительной проверки) составляет 20 дней со дня регистрации письменного обращения»

- дополнить с 01.11.2010 раздел 6 Положения ООО «АУК» о порядке рассмотрения обращений граждан абзацем следующего содержания:

«Информация на основании запроса в электронном виде предоставляется на адрес электронной почты потребителя в течение 2 рабочих дней со дня поступления запроса»

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

ООО «Артемовская управляющая компания»

А. Н. Ким

«12» января 2015 г.

**ИЗМЕНЕНИЯ
В ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
от 10.01.2007 г.**

В соответствии с пунктами 18 и 21 Стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, утв. постановлением Правительства РФ от 23.09.2010 г. № 731, пунктом 31 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354, с 12.01.2015 г. изложить раздел 6 Положения ООО «АУК» о порядке рассмотрения обращений граждан в следующей редакции:

«б. Сроки рассмотрения обращений и порядок предоставления ответов на обращения

- письменное обращение, поступившее в компанию, в соответствии с ее компетенцией, рассматривается в следующие сроки:

- в течение 5 рабочих дней с даты обращения - по вопросам о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и выполненных работ (п. 40 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утв. постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 г. № 491);

- в течение 2 рабочих дней с даты обращения - по вопросам изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения (п. 9 Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность, утв. постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 г. № 491);

- в течение 3 рабочих дней с даты обращения - по вопросам качества предоставления коммунальных услуг; по вопросам предоставления информации о расчетных периодах и помесечных объемах (количестве) потребленных коммунальных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии), о суммарном объеме (количестве) соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды (п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354);

- в течение 10 рабочих дней с даты обращения (независимо от формы обращения - по электронной почте или в письменной форме) - по вопросам предоставления информации, которую управляющая организация обязана раскрывать в соответствии со Стандартами раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, утв. постановлением Правительства РФ от 23.09.2010 г. № 731.

- в течение 30 календарных дней с даты обращения - по всем иным вопросам.

Информация (ответ) на основании обращения в электронном виде предоставляется на адрес электронной почты заявителя или посредством направления почтового отправления в адрес заявителя, если известен его почтовый адрес. Информация (ответ) на основании письменных обращений предоставляется посредством направления почтового отправления в адрес заявителя, либо выдачи запрашиваемой информации лично заявителю по месту нахождения управляющей организации, либо направления информации по адресу электронной почты потребителя в случае указания такого адреса в обращении.

Составила начальник юридического отдела
ООО «Артемовская управляющая компания»

О. В. Конкина

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

ООО «Артемовская управляющая компания»

А. Н. Ким



**ИЗМЕНЕНИЯ
В ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
от 10.01.2007 г.**

В соответствии с пунктами 18 и 21 Стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, утв. постановлением Правительства РФ от 23.09.2010 г. № 731, пунктом 31 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354, с 12.01.2015 г. изложить раздел 6 Положения ООО «АУК» о порядке рассмотрения обращений граждан в следующей редакции:

«б. Сроки рассмотрения обращений и порядок предоставления ответов на обращения

- письменное обращение, поступившее в компанию, в соответствии с ее компетенцией, рассматривается в следующие сроки:

- в течение 5 рабочих дней с даты обращения - по вопросам о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и выполненных работ (п. 40 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утв. постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 г. № 491);

- в течение 2 рабочих дней с даты обращения - по вопросам изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения (п. 9 Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность, утв. постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 г. № 491);

- в течение 3 рабочих дней с даты обращения - по вопросам качества предоставления коммунальных услуг; по вопросам предоставления информации о расчетных периодах и помесячных объемах (количестве) потребленных коммунальных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии), о суммарном объеме (количестве) соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды (п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354);

- в течение 10 рабочих дней с даты обращения (независимо от формы обращения - по электронной почте или в письменной форме) - по вопросам предоставления информации, которую управляющая организация обязана раскрывать в соответствии со Стандартами раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, утв. постановлением Правительства РФ от 23.09.2010 г. № 731.

- в течение 30 календарных дней с даты обращения - по всем иным вопросам.

Информация (ответ) на основании обращения в электронном виде предоставляется на адрес электронной почты заявителя или посредством направления почтового отправления в адрес заявителя, если известен его почтовый адрес. Информация (ответ) на основании письменных обращений предоставляется посредством направления почтового отправления в адрес заявителя, либо выдачи запрашиваемой информации лично заявителю по месту нахождения управляющей организации, либо направления информации по адресу электронной почты потребителя в случае указания такого адреса в обращении.

Составила начальник юридического отдела
ООО «Артемовская управляющая компания»

О. В. Конкина