



Утверждаю:

Генеральный директор
ООО УКМ «Новый город»

Л.С.Александрова

«09» января 2014г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о рассмотрении заявок, жалоб, заявлений и обращений собственников помещений в многоквартирных домах, находящихся в управлении ООО УКМ «Новый город»

1. Данное Положение о рассмотрении заявок, жалоб, заявлений и обращений собственников помещений в многоквартирных домах, находящихся в управлении ООО УКМ «Новый город» (далее по тексту Положение) регулирует прием и рассмотрение заявок, жалоб, заявлений и обращений собственников помещений в многоквартирных домах, находящихся в управлении ООО УКМ «Новый город» и регулируется Федеральным Законом от 02.05.06г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.09.2010г. № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами».

2. Заявки, требующие немедленного вмешательства специалистов, заявки аварийного характера, как то: протечки, прорывы в трубопроводе, отсутствие электрической энергии в помещениях и т.д. подаются лично или по телефону: 48-59-83 в диспетчерскую службу круглосуточно, либо по телефону аварийной службы - 89647400636. Все заявки в обязательном порядке регистрируются в электронном журнале заявок с последующей отметкой об их исполнении.

3. Письменные заявления, жалобы и обращения граждан подаются в отдел по работе с населением в офис ООО УКМ «Новый город», расположенный по адресу: г.Иркутск, ул.Дыбовского, 8/8, кабинет № 5, с обязательной их регистрацией и отметкой о приеме.

3.1. В письменном обращении гражданина обязательно должны быть указаны его фамилия, имя и отчество, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому будет направлен ответ, контактный номер телефона, поставлены личная подпись гражданина и дата обращения, документ, подтверждающий полномочия представителя юридического лица.

3.2. Обращения (заявки, заявления, жалобы, письма) объединений граждан, в том числе имеющих статус юридического лица, рассматриваются в том же порядке, что и обращения собственников помещений в многоквартирных домах, находящихся в управлении ООО УКМ «Новый город», предусмотренном данным Положением и не противоречащим нормам действующего законодательства.

3.3. Все поступившие письменные обращения, жалобы и заявления рассматриваются генеральным директором ООО УКМ «Новый город» или его заместителем в течение суток и направляются для исполнения соответствующим специалистам, в компетенцию которых входит решение поставленного (ых) в обращении вопросов; а по вопросам не терпящим отлагательств – решения принимаются немедленно непосредственно генеральным директором, его заместителем или соответствующим специалистом.

3.4. Сведения о принятых решениях, исполнителях и исполнении поручений генерального директора по заявлениям, жалобам и обращениям граждан можно получить у офис-менеджера лично либо по телефону: 48-59-53 не позднее 30 дней с момента регистрации письменного обращения, а в случае письменного запроса о раскрытии информации, указанной в Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.09.2010г. № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами», ответ предоставляется в 20-дневный срок со дня его поступления посредством направления (в письменной форме) в адрес потребителя почтового

отправления либо выдачи запрашиваемой информации лично потребителю по адресу: г.Иркутск, ул.Дыбовского, 8/8, кабинет 5.

3.5. В случае обращения граждан или представителей юридических лиц с письменными заявлениями, жалобами, обращениями на технических участках ООО УКМ «Новый город» или в кассах ООО УКМ «Новый город», срок рассмотрения начинается с момента регистрации письменного обращения в порядке, указанном в п.3 данного Положения.

4. ООО УКМ «Новый город» оставляет за собой право:

- При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, генеральный директор организации вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

- 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 или обстоятельства, генеральный директор организации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином или юридическим лицом по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одну и ту же организацию. О данном решении уведомляется гражданин или представитель юридического лица, направивший обращение.

- В случае если заявление оформлено не в соответствии с п.п. 3.1. и 3.2. данного Положения, такое заявление не принимается к рассмотрению.