**Положение**

**о порядке подачи и сроках рассмотрения обращений, претензий и жалоб на действия поставщика**

**МУП ЖКХ «Моргаушское»**

**Общие положения**

1.1. Настоящее Положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией потребителями закрепленного за ними нормами действующего законодательства права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления, предприятия, организации, устанавливает порядок рассмотрения обращений потребителей в МУП ЖКХ «Моргаушское».

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений потребителей распространяется на все обращения потребителей, поступившие в адрес МУП ЖКХ «Моргаушское».

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

обращение потребителя (далее - обращение) - направленные в МУП ЖКХ «Моргаушское» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение потребителя.

заявление - просьба потребителя о содействии в реализации его прав, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МУП ЖКХ «Моргаушское», должностных лиц. специалистов либо критика их деятельности.

жалоба - просьба потребителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

**Направление и регистрация письменного обращения**

2.1. Потребители, могут направлять свои обращения, претензии и жалобы в МУП ЖКХ «Моргаушское» по адресу: 429530, Чувашская Республика, Моргаушский район, с. Моргауши, ул. Коммунальная, д.2 на имя директора предприятия, главного инженера МУП ЖКХ «Моргаушское» по адресу: 429530, Чувашская Республика, Моргаушский район, с. Моргауши, ул. Коммунальная, д.2.

2.2. Потребители имеют право направлять индивидуальные и коллективные обращения. Претензии и жалобы в МУП ЖКХ «Моргаушское» в письменной форме (направленной почтовым отправлением, по факсу), а также лично, или в форме электронного документа воспользовавшись сетью Интернет на сайте по адресу: <http://morgaushi-gkh.ucoz.ru/>, на электронный адрес: **mrggkh@yandex.ru**

2.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в день их поступления в МУП ЖКХ «Моргаушское».

**Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

3.1. Обращения, жалобы и претензии, поступившие в МУП ЖКХ «Моргаушское» подлежат обязательному рассмотрению.

3.2. В случае необходимости при рассмотрении обращений, жалоб или претензий, в целях объективного и всестороннего их рассмотрения, может быть принято решение о выезде специалистов на место.

**Рассмотрение обращения**

4.1. При рассмотрении обращения, жалобы или претензии специалистами МУП ЖКХ «Моргаушское»:

обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителя;

готовится письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.2. Ответ на письменное обращение дается в простой, четкой понятной форме в письменном виде и должен содержать:

разъяснение на поставленный вопрос;

должность, фамилию инициалы лица, подписавшего ответ;

фамилию и инициалы исполнителя;

номер телефона исполнителя.

4.3. Ответ на письменное обращение подписывается руководителем МУП ЖКХ «Моргаушское» либо уполномоченным на то лицом.

4.4. Ответ на обращение, поступившее в МУП ЖКХ «Моргаушское» по электронной почте, направляется в форме электронного письма по адресу электронной почты, указанному в обращении или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

**Порядок рассмотрения отдельных обращений**

5.1. Потребитель вправе получить на свое обращение письменный ответ по существу поставленных в обращении, претензии или жалобе вопросов, за исключением следующих случаев:

5.1.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия потребителя направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.1.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается потребителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

5.1.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается потребителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.1.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении, претензии или жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих конфиденциальную информацию, потребителю, направившему обращение, претензию или жалобу сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

**Сроки рассмотрения письменного обращения**

6.1. Письменное обращение, поступившее в МУП ЖКХ «Моргаушское», рассматривается в течение 10 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2. В случаях, когда для подготовки ответа требуется время, дополнительная информация и документы, ответ направляется не позднее 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.3. При направлении обращения претензии или жалобы и всех необходимых документов по почте срок принятия решения отсчитывается от даты регистрации письменного обращения в МУП ЖКХ «Моргаушское».

6.4. Запросы, поступившие по электронной почте, на официальный сайт МУП ЖКХ «Моргаушское» и по факсу, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные для рассмотрения письменных запросов.

**Личный прием потребителей**

7.1. При необходимости потребители могут обратиться лично к специалистам МУП ЖКХ «Моргаушское».

7.2. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, претензию или жалобу с согласия потребителя может быть дан устно в ходе приема.

7.3. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению.

7.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию специалиста, потребителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

**Порядок рассмотрения отдельных обращений, жалоб или претензий по телефону**

8.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании предприятия, в которое позвонил потребитель, фамилии, имени, отчестве и должности должностного лица, осуществляющего консультирование по телефону. Ответ на поставленный вопрос дается после представления потребителя.

8.2. В том случае, если специалист, осуществляющий консультирование по телефону, не может ответить на вопрос по содержанию, он обязано проинформировать потребителя о структурных подразделениях, которые располагают необходимыми сведениями.

8.3. Основными требованиями при консультировании являются:

компетентность;

четкость в изложении материала;

полнота консультирования;

аргументированность.

8.4. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное консультирование, может предложить потребителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для потребителя время для устного консультирования.

**Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

9.1. Руководителя подразделений осуществляют контроль за ответами на все письменные обращения, поступившими в адрес МУП ЖКХ «Моргаушское».

9.2. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделений МУП ЖКХ «Моргаушское».