**О порядке приема, регистрации претензий, жалоб и заявлений потребителей услуг в области обращения с ТКО**

В соответствии штатного расписания, вопросам приема, регистрации претензий, жалоб и заявлений потребителей услуг в области обращения с ТКО в ООО «Оникс» занимается секретарь руководителя, имеющий высшее квалификационное юридическое образование.

Поступившие письменные обращения и заявления граждан регистрируются в книге входящей корреспонденции и передаются руководителю ООО «Оникс» для резолюции с последующей передачей в профильные структурные подразделения для принятия решений в рамках своей компетенции.

По итогам рассмотрения и принятия решений, заявители информируются в письменной форме.

Учитывая, что характер обращений потребителей услуг заключается в незнании федеральных и региональных законодательственных нормативных документов в области обращения с ТКО и как следствие отказ от заключенных договоров, оплаты за вывоз мусора, жалобы на нарушения графиков вывоза ТКО, неправильное начисление оплаты и т.д., в абонентском отделе имеется дежурный телефон – 8928 782 85 78, по которому звонят абоненты с имеющимися вопросами и проблемами, а в автотранспортном участке имеется диспетчерская служба, которая, также отвечает на звонки граждан и незамедлительно принимает решения по всем, в части касающейся, проблемам по телефону – 8 929 889 10 99.