

Товариство з обмеженою відповідальністю «Інтернет Схід Груп» (надалі – «Оператор»)

НАКАЗ №1-11/2017

Про затвердження Порядку обліку, розгляду та прийняття рішень за зверненнями (заявами/скаргами/пропозиціями) споживачів телекомунікаційних послуг (абонентів)

м. Краматорськ

1 листопада 2017 р.

З метою затвердження Порядку обліку, розгляду та прийняття рішень за зверненнями (заявами/скаргами/пропозиціями) споживачів телекомунікаційних послуг (абонентів) Оператора

НАКАЗУЮ:

1.Починаючи з 01.11.2017р. затвердити наступний Порядок обліку, розгляду та прийняття рішень за зверненнями (заявами/ скаргами/пропозиціями) споживачів телекомунікаційних послуг (абонентів) (надалі – «Порядок»)

« Порядок розгляду заяв, скарг споживачів (абонентів)

Абонент має право подати Оператору заяву/скаргу щодо надання та отримання телекомунікаційних послуг одним з нижче наведених способів:

- надіслати заяву/скаргу поштою на наступну адресу Оператора: 84333, Донецька обл., м. Краматорськ, вул. Академічна 13;

- подати заяву/скаргу особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства, у робочий час Оператора за адресою 84333, Донецька обл., м. Краматорськ, вул. Академічна 13;

- надіслати письмову заяву/скаргу Оператору електронною поштою на адресу:

support@elite-line.net

- викласти заяву/скаргу усно зателефонувавши за одним з наступних телефонів:
(099)5031650
(063)1622689
(06264)61208

Відповідно до статті 5 Закону України "Про звернення громадян", у заяві/скарзі має бути зазначено прізвище, ім'я, по-батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмова заяву/скарга має бути підписана заявником із зазначенням дати. У разі недотримання цих вимог заява/скарга розгляду не підлягає та повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

Відповідно до Закону України від 2 липня 2015 року № 577-VIII "Про внесення змін до Закону України "Про звернення громадян" щодо електронного звернення та електронної петиції" з 28 жовтня 2015 року "письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення). У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається."

Відмова в прийнятті скарги/заяви абонентів забороняється. Реєстрація скарги/заяви здійснюється в день її подання або отримання.

Терміни розгляду скарг/заяв абонентів та прийняття відповідних рішень повинні відповідати вимогам, встановленим статтею 20 Закону України "Про звернення громадян". Скарги/заяви про пошкодження зв'язку чи пошкодження у телекомунікаційній мережі розглядаються Оператором негайно або в строки, передбачені нормативними документами в сфері телекомунікацій.

Заяви/скарги Абонентів розглядаються Оператором у порядку, передбаченому Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг та Законом України «Про звернення громадян», Законом України «Про захист прав споживачів» та інших нормативно-правових актів в сфері телекомунікацій.

За результатами розгляду письмового звернення/скарги Абонента надається письмова відповідь. Така письмова може бути одержана як автором звернення особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства.

У разі повторного звернення одного і того самого Абонента з одного і того самого питання, якщо перше звернення вирішено Оператором по суті, таке звернення/скарга не розглядається, про що письмово повідомляється Абоненту, що подав звернення.

При складанні звернення (заяви/скарги) абоненти можуть орієнтуватися на наступний зразок:

ЗРАЗОК НАПИСАННЯ ЗВЕРНЕННЯ (ЗАЯВИ, СКАРГИ)

(назва Оператора)

(поштова адреса Оператора)

від: Прізвище, ім'я, по батькові
вулиця, будинок, квартира,
місто (селище, тощо),
область,
поштовий індекс

Звернення (заява, скарга, пропозиція)

Текст звернення викладається у довільній формі з визначенням суті порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Додаток: перелік документів, які долучаються до звернення.

Дата

Особистий підпис »

2. Цей Порядок та стосуються скарг/звернень щодо всіх телекомунікаційних послуг, які надаються Оператором.

3. Виконання цього Наказу покладаю на секретаря Варварицю Е.В. (посада, ПШБ), з цією метою його уповноважено довести цей наказ та необхідність його чіткого та своєчасного виконання до відома відповідних працівників Оператора.

4. Контроль за виконанням даного наказу залишаю за собою.

Директор

Кучерук М.В.