**ПОРЯДОК**

**приема и рассмотрения обращений в электронной форме в ООО «КТСХ-Сервис»**

1. Для обеспечения возможности обратной связи с клиентами по всем вопросам сферы деятельности компании на официальном сайте ООО «КТСХ-Сервис» по адресу в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»[https://ktsh39.ru](https://ktsh39.ru/) (далее – официальный сайт) предусмотрена функция обращения в электронной форме.
2. Все обращения, поступившие в электронной форме через официальный сайт (далее – обращения), обрабатываются специалистами Единого клиентского центра (далее – ЕКЦ) (контактный телефон 8 (4012) 973-151) в следующем порядке:
3. регистрация обращения с присвоением уникального номера;
4. уведомление заявителя о регистрации обращения;
5. первичная обработка обращения сотрудниками ЕКЦ и формирование заявки;
6. направление заявки на рассмотрение ответственному по направлению руководителю подразделения ООО «КТСХ-Сервис»;
7. вынесение решения, постановка задачи по выполнению работ (оказанию услуг) по заявке, подготовка ответа и контроль за исполнением заявки реализует ответственный по направлению руководитель ООО «КТСХ-Сервис»;
8. контроль за исполнением обращения в установленные сроки и оценка качества услуг (удовлетворенности клиента) реализуется специалистом ЕКЦ.
9. Срок рассмотрения обращения регламентируется нормативными правовыми актами Российской Федерации.
10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, сотрудником ООО «КТСХ-Сервис».
11. Для рассмотрения принимаются обращения, содержащие следующую информацию:
12. сведения о заявителе (фамилия, имя);
13. адрес электронной почты;
14. контактный телефон;
15. адрес дома, находящегося на обслуживании ООО «КТСХ-Сервис»;
16. суть обращения.
17. Не подлежат рассмотрению следующие обращения:

1) анонимные обращения;

2) обращения, содержащие нецензурные выражения;

3) обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

7. Ответ на неподлежащие рассмотрению обращения не дается, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение.

8. Длина текста обращения не должна превышать 4 тысячи символов, максимальный размер прикрепляемых файлов – 500 МБ.

1. Обращения, содержащие тексты и файлы, больше установленного в п.8 настоящего Порядка размера, следует направлять на электронный адрес ООО «КТСХ-Сервис» [ktsh-servis@mail.ru](mailto:ktsh-servis@mail.ru).