Приложение № 5

к Положению центра по работе с пользователями

ООО «Автодор-Платные Дороги»

**Информация для Пользователей о процедуре подачи жалобы
руководству Общества на действия/бездействие сотрудников Общества, а также контактные данные органов внесудебного разрешения споров с Обществом.**

**Уважаемые Пользователи!**

Качество обслуживания – является одним из приоритетных направлений в работе ООО «Автодор-Платные Дороги». Общество предоставляет Вам возможность оставить обращение о его работе, о качестве предоставляемых сервисов и о продуктах, услугах Общества либо направить жалобу в адрес Генерального директора Общества на действия/бездействие сотрудников Общества. Вы всегда можете задать интересующий Вас вопрос о продуктах и услугах Общества. Ваш вопрос или отзыв будет направлен эксперту, который в установленные Положением сроки подготовит на него ответ.

Вы можете оставить обращение следующими способами:

• написать официальный запрос по форме Общества (Приложение № 2А, 2Б) в любом удобном для Вас Центре продаж и обслуживания;

• направить письменное обращение по Почте России по адресу: 127006,
г. Москва, Страстной бульвар, д. 9;

• через сотрудника Call-центра по бесплатному телефону: \*2323;

• направить сообщение на электронный адрес info@avtodor-tr.ru;

Рассмотрению подлежат только обращения Пользователей, содержащие контактную информацию заявителя (ФИО полностью, наименование организации (для юридических лиц), номер телефона для связи, адрес электронной почты и т.п.). Анонимные обращения Обществом не рассматриваются.

**Обращения, содержащие финансовые претензии, должны быть представлены в Общество только в письменном виде с личной подписью заявителя.**

Вашу претензию следует передать уполномоченному сотруднику при личном посещении Центра продаж и обслуживания Общества или Секретарю в центральном офисе Общества, где она будет зарегистрирована надлежащим образом и передана на рассмотрение Генерального директора Общества.

Иным сотрудникам Общества запрещается выступать в качестве посредника по передаче обращений от Пользователей.

Срок рассмотрения обращений – не более 30 календарных дней.

Просим Вас внимательно ознакомиться с порядком приема и рассмотрения обращений, направляемых в адрес Общества в электронном виде.

**Порядок приема и рассмотрения обращений в электронном виде.**

В соответствии со статьей 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Датой интернет-обращения Пользователя является дата заполнения формы электронного сообщения на официальном сайте Общества (фиксируется автоматически в момент отправки сообщения).

1. Необходимо корректно заполнить поля формы электронного сообщения. Заполнение полей, отмеченных звездочкой, является обязательным.
2. Текст обращения не должен превышать 5 000 символов.
3. Не подлежат рассмотрению обращения:
	1. содержащие ненормативную лексику и оскорбительные высказывания;
	2. содержащие текст, не поддающийся прочтению, в том числе написанный с использованием латиницы, набранный целиком заглавными буквами, не разбитый на предложения;
	3. содержащие неполную или неточную информацию об отправителе, в том числе неполный или недостоверный почтовый адрес, в случае выбора автором варианта получения ответа на бумажном носителе;
	4. содержащие информацию рекламного характера;
	5. не содержащее конкретных вопросов, жалоб, предложений.
4. Ответ автору обращения направляется по его выбору:
	1. в электронной форме, если автором в форме обращения указан вариант «Ответ направить по электронной почте»;
	2. на бумажном носителе, если автором в форме обращения указан вариант «Ответ направить на бумажном носителе».

5. Уведомления автору о регистрации и направлении ответа на его обращение направляются в электронном виде по адресу электронной почты
(e-mail), указанному в форме электронного сообщения.

6. Вопросы, не относящиеся к компетенции Общества, не рассматриваются.

7. При регистрации в Обществе электронного обращения Пользователю-заявителю направляется уведомление. Если при заполнении формы электронного обращения были нарушены настоящие правила или не заполнены обязательные поля, то обращение к рассмотрению не принимается и уведомление не направляется.

8. Режим работы системы обратной связи Общества не предполагает направления Пользователем-заявителем вложенных файлов. Для пересылки документов воспользуйтесь почтовым адресом или факсом Общества.

9. В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» Общество информирует о том, что электронные обращения граждан и ответы на них, направленные через сеть Интернет, передаются по незащищенным каналам связи. Общество не несет ответственности за сохранение конфиденциальности данных при их передаче через сеть Интернет.

10. Информация о персональных данных Пользователей - авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

Приложение № 2А

к Положению центра по работе с пользователями

ООО «Автодор-Платные Дороги»

**Типовая форма Бланка по приему претензий, жалоб, заявлений и предложений**

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ**

**«АВТОДОР-ПЛАТНЫЕ ДОРОГИ»**

**(ООО «АВТОДОР-ПЛАТНЫЕ ДОРОГИ»)**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Адрес: 127006, Российская Федерация, г. Москва, Страстной бульвар, дом 9,**

**ИНН 7710965662, КПП 771001001**

Генеральному директору

ООО «Автодор-Платные Дороги»

Климову Д.В.

От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО заявителя (полностью)

Паспорт

Серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_г.

Лицевой счет (Договор) №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_г.

□ обращение □ претензия □ жалоба □ сообщение □ предложение

(нужное отметить знаком «V») \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

По результатам рассмотрения обращения Вам будет направлен официальный ответ по почте или иным способом, выбранным Вами ниже:

□ телефонный звонок на номер: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

□ по электронной почте: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

□ Почтой России по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Настоящим даю свое согласие ООО «Автодор-Платные Дороги» (ИНН 7710965662), расположенному по адресу: Российская Федерация, 127006, г. Москва, Страстной бульвар,
д. 9, на обработку (получение, систематизацию, накопление, обобщение, обезличивание, хранение, обновление, изменение, использование, передачу, уничтожение) с использованием как автоматизированной информационной системы, так и бумажных носителей, всех персональных данных, указанных мной/моим Представителем в настоящем Заявлении, а также в документах, предоставленных мной/моим Представителем в Общество в целях принятия Обществом решения по настоящему Заявлению, в течение срока принятия Обществом решения и в течение 5 (пяти) лет после принятия решения (в соответствии с архивным делопроизводством). Согласие может быть отозвано на основании моего письменного заявления/письменного заявления моего Представителя, но не ранее принятия Обществом решения по настоящему Заявлению. При этом ООО «Автодор-Платные Дороги» хранит персональные данные в течение срока хранения документов, установленного архивным делопроизводством, а в случаях, предусмотренных законодательством, передает уполномоченным на то органам.*

*Я согласен с тем, что уведомление об уничтожении персональных данных будет вручаться мне/моему Представителю по месту подписания настоящего Заявления.*

Дата: «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_г.

Подпись:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Я, ФИО сотрудника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подтверждаю, что указанные в заявлении данные Пользователя, а также его подпись совпадают с данными из документа, удостоверяющего личность.

Подпись сотрудника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 2Б

к Положению центра по работе с пользователями

ООО «Автодор-Платные Дороги»

**Типовая форма Бланка по приему претензий, жалоб, заявлений и предложений**

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ**

**«АВТОДОР-ПЛАТНЫЕ ДОРОГИ»**

**(ООО «АВТОДОР-ПЛАТНЫЕ ДОРОГИ»)**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Адрес: 127006, Российская Федерация, г. Москва, Страстной бульвар, дом 9,**

**ИНН 7710965662, КПП 771001001**

Генеральному директору

ООО «Автодор-Платные Дороги»

Климову Д.В.

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Наименование юридического лица, ИНН/КПП)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ( адрес места нахождения юридического лица)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (контактные данные: телефон, e-mail) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Представитель Заявителя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (доверенность № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

Документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Лицевой счет (Договор) №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_г.

□ обращение □ претензия □ жалоба □ сообщение □ предложение

(нужное отметить знаком «V») \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

По результатам рассмотрения обращения Вам будет направлен официальный ответ по почте или иным способом, выбранным Вами ниже:

□ телефонный звонок на номер: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

□ по электронной почте: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

□ Почтой России по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Настоящим даю свое согласие ООО «Автодор-Платные Дороги» (ИНН 7710965662), расположенному по адресу: Российская Федерация, 127006, г. Москва, Страстной бульвар,
д. 9, на обработку (получение, систематизацию, накопление, обобщение, обезличивание, хранение, обновление, изменение, использование, передачу, уничтожение) с использованием как автоматизированной информационной системы, так и бумажных носителей, всех персональных данных, указанных мной/моим Представителем в настоящем Заявлении, а также в документах, предоставленных мной/моим Представителем в Общество в целях принятия Обществом решения по настоящему Заявлению, в течение срока принятия Обществом решения и в течение 5 (пяти) лет после принятия решения (в соответствии с архивным делопроизводством). Согласие может быть отозвано на основании моего письменного заявления/письменного заявления моего Представителя, но не ранее принятия Обществом решения по настоящему Заявлению. При этом ООО «Автодор-Платные Дороги» хранит персональные данные в течение срока хранения документов, установленного архивным делопроизводством, а в случаях, предусмотренных законодательством, передает уполномоченным на то органам.*

*Я согласен с тем, что уведомление об уничтожении персональных данных будет вручаться мне/моему Представителю по месту подписания настоящего Заявления.*

Дата: «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_г.

Подпись:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Я, ФИО сотрудника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подтверждаю, что указанные в заявлении данные Пользователя, а также его подпись совпадают с данными из документа, удостоверяющего личность.

Подпись сотрудника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 6

к Положению центра по работе с пользователями

ООО «Автодор-Платные Дороги»

**Типовые сроки исполнения по обращениям Пользователей.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Категория Пользователя/Тип обращения | Максимальный срок исполнения |
|  | Письма корпоративных Пользователей, электронные письма | 30 (тридцать) дней |
|  | Заявления в «Книге отзывов и предложений» | 30 (тридцать) дней |
|  | Заявления и жалобы граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки | 15 (пятнадцать) дней |
|  | Заявления и жалобы граждан, требующие дополнительного изучения и проверки | 30 (тридцать) дней |
|  | Интернет-обращения | 30 (тридцать) дней |