

**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: 8 800 707 23 23;
- 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.

Для решения срочных вопросов просьба обращаться по телефону: (495) 984-63-18.

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:

3.1. содержащие ненормативную лексику и оскорбительные высказывания;

3.2. содержащие текст, не поддающийся прочтению, в том числе написанный с использованием латиницы, набранный целиком заглавными буквами, не разбитый на предложения;

3.3. 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;

3.4. содержащие информацию рекламного характера;

3.5. не содержащее конкретных вопросов, жалоб, предложений.

4. Ответ автору обращения направляется по его выбору:

4.1. в электронной форме, если автором в форме обращения указан вариант «Ответ направить по электронной почте»;

4.2. 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»
Яровому С.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: « ____ » _____ 201__ 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»
Яровому С.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: « ____ » _____ 201__ 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
1.	Письма корпоративных Пользователей, электронные письма	30 (тридцать) дней
2.	Заявления в «Книге отзывов и предложений»	30 (тридцать) дней
3.	Заявления и жалобы граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки	15 (пятнадцать) дней
4.	Заявления и жалобы граждан, требующие дополнительного изучения и проверки	30 (тридцать) дней
5.	Интернет-обращения	30 (тридцать) дней