

Правила приема и подачи обращений

1. Общие положения

1.1 Настоящие правила подготовлены в целях обеспечения приема обращений жителей в управляющую организацию ООО «ЖК-Гусарская баллада» и ООО «Сумма технологий».

В целях настоящих правил используются следующие понятия:

1.1.1. Заявитель – житель, обладающий собственностью в домах, обслуживаемых управляющими организациями ООО «ЖК-Гусарская баллада» и ООО «Сумма технологий», или его законный представитель.

1.1.2. Исполнитель – сотрудник управляющей организации, ответственный за ответ на обращение, в рамках своих должностных обязанностей.

1.1.3. Модерация обращений - осуществление проверки информации, содержащейся в обращении и комментариях заявителей и ответах исполнителей, перед ее публикацией на Портале.

1.1.4. Отклонение обращения – отказ в приеме обращения в случае нарушения заявителем установленных правил подачи обращения.

1.2. Текстовый объем обращения не должен превышать 10000 знаков с пробелами.

1.3. Текст обращения должен быть написан на русском языке.

1.4. Материалы, направленные пользователями в адрес управляющей организации, не редактируются и не возвращаются им.

1.5. Фотографии принимаются в качестве иллюстраций к обращению заявителя. Не допускается прием фотографий, содержащих изображения людей, имеющих разрешение и качество, не достаточное для различения

объектов и выполненных на них работ, фотографий, требующих редактирования, в частности переворачивания, кадрирования или приближения. Не допускается публикация посторонних изображений, не относящихся к теме обращения.

1.6. Принимаются фотографии в формате jpg, png и иных аналогичных форматов размером не более 10 Мб каждая.

1.7. В одном обращении заявитель может направить не более 6 фотографий.

1.8. Обращения от заявителей в адрес управляющих организаций ООО «ЖК-Гусарская баллада» и ООО «Сумма технологий» принимаются:

а) С помощью сервиса «Личный кабинет» или мобильное приложение

б) С помощью сервиса «Электронная приемная», адреса расположения терминалов:

- ул. М. Кутузова 3а;
- ул. Триумфальная 3а;
- Озерковская наб. 26 (помещение нач. объекта);
- Университетский проезд д16 (помещение нач. объекта);
- ул. Челюскинская д. 11 (помещение нач. объекта);
- ул. Мичурина д. 15 (помещение нач. объекта).

в) Через портал ГИС ЖКХ;

с) Письменное обращение заявитель может отправить в управляющую организацию заказным письмом почтой России.

2. Сроки регистрации и ответ исполнителей.

2.1 Полученное обращение регистрируется в течение суток с момента получения. При подаче обращения через сервис «Электронная приемная» входящий регистрационный номер направляется заявителю на указанный им адрес электронной почты.

2.2 Официальный ответ на обращение заявителя, готовится исполнителем, и направляется в срок, установленный для каждого типа обращения индивидуально.

2.3 Официальный ответ на обращение направляется заявителю на указанный им адрес электронной почты. В случае если обращение поступило почтой России, то ответ заявителю направляется на указанный им почтовый адрес почтой России заказным письмом.

3. Причины отклонения обращений

3.1 Обращение не соответствует договору управления многоквартирным домом.

3.2 Обращение не содержит конкретных фактов, на основании которых возможно провести проверку.

3.3 Обращение содержит безосновательные, недоказанные обвинения в адрес других пользователей, исполнителей, физических или юридических лиц.

3.4 Обращение содержит вопрос, ответ на который ожидается или уже был дан ранее по одному и тому же объекту.

3.5 Обращение содержит информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, ущемление прав меньшинств,

несовершеннолетних, причиняющую и призывающую к причинению им вреда в любой форме; оскорбления в адрес других пользователей Портала, администрации портала, органов исполнительной власти Московской области, иных лиц или организаций.

3.6 Обращение нарушает положения действующего законодательства Российской Федерации.

3.7 Обращение содержит персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия.

3.8 Обращение содержит информацию, распространяемую в коммерческих целях либо в любых других целях (спам, реклама, ссылки на другие ресурсы сети Интернет, размещенные на них документы, изображения, видеофайлы).

3.9 Фотография, сопровождающая комментарий пользователя, не отвечает требованиям пункта 1.5 настоящих Правил, при этом комментарий указывает на данную фотографию как на единственный факт, на основании которого возможно проведение проверки.

3.10 Обращение не является логически законченным высказыванием, содержит опечатки и/или ошибки, препятствующие пониманию смысла комментария либо допускающие возможность его неоднозначного толкования.

3.11 Обращение написано не кириллическим алфавитом, полностью или преимущественно заглавными (прописными) буквами, без знаков препинания, содержит не общеупотребимые сокращения.

3.12 Обращение содержит нецензурную лексику либо ее производные, выражения оскорбительного характера.

3.13 Обращение содержит послания, просьбы, прошения личного характера.

3.14 Обращение содержит описание нескольких проблем по разным темам.

3.15 Адрес, указанный в обращении, не соответствует адресу выбранного объекта.

3.16 Текстовый объем обращения превышает 10000 знаков, включая пробелы.

3.17 Обращение содержит информацию о проблеме, по которой ранее был дан ответ о невозможности ее решения.

3.18 Текст обращения или фотография, содержащаяся в обращении и являющаяся обязательным атрибутом, необходимым для публикации заявки пользователя на Портале, содержит персональные данные, в том числе персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия.

3.19 Если обращение заявителя содержит угрозы действиями, которые способны нанести ущерб исполнителю, третьим лицам, а также угрозы политического, религиозного или иного преследования.

3.20 Если заявитель осуществляет действия, которые могут быть классифицированы как действия спам-роботов, отправленные через выше перечисленные порталы не менее 30 заявок в течение 24 часов, либо не менее трех одинаковых заявок за 20 минут.

3.21 Обращение подано в управляющую организацию способом отличным от указанных в п. 1.8 настоящих правил.

3.21 Заявитель не выполнил п. 1.1.1 настоящих правил.