

Информация о порядке подачи и сроках рассмотрения обращений потребителей

АО «АНХК» предлагает потребителям услуг возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя услуг.

Прием очных обращений потребителей, содержащих жалобу, осуществляется в офисе обслуживания потребителей. Для этого Потребителю необходимо оформить обращение (жалобу) в письменном виде и предоставить сотруднику офиса.

Потребитель может направить претензию (жалобу) в письменной форме по почте, электронной почте, факсимильной связи на адрес АО «АНХК».

К рассмотрению также принимаются претензии (жалобы), направленные в форме электронного документа с использованием официального портала АО «АНХК».

С целью соблюдения сроков рассмотрения, обращения регистрируются ответственными сотрудниками в момент поступления. Обращения, поступившие в нерабочее время, регистрируются в первый рабочий день, следующий за днем их поступления.

АО «АНХК» обеспечивает рассмотрение всех поступающих в его адрес претензий (жалоб) от потребителей по очным и заочным каналам коммуникации.

Ответ на претензию (жалобу) потребителя предоставляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения, в случае, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.