

## Порядок приема и рассмотрения жалоб клиентов

<b>Как подать жалобу?</b>	<b>Информативный телефон:</b> +371 20361862 <b>Эл. почта:</b> <a href="mailto:info@rigassatiksme.lv">info@rigassatiksme.lv</a> <b>На веб-сайте:</b> в разделе <a href="#">Свяжитесь с нами</a> <b>Социальные сети:</b> <a href="#">Facebook</a> , <a href="#">Twitter</a> <b>Адрес (для почтовых отправлений):</b> <a href="#">улица Вестиенас 35, Рига, LV-1035</a> <b>В клиентских центрах:</b> <a href="#">адреса</a>
<b>Что нужно указать в жалобе?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Укажите точную, четко читаемую контактную информацию: имя, фамилию, № телефона, адрес электронной почты или адрес места жительства.</li><li>• Как можно подробнее изложите суть жалобы и по возможности приложите копии документов, относящихся к жалобе. Если жалоба касается услуги общественного транспорта, укажите место/остановку происшествия, дату и время, маршрут, номер транспортного средства, направление движения, номер э-талона и другие данные, которые помогут качественно рассмотреть жалобу.</li><li>• Укажите информацию, если была предыдущая связь с "Rīgas satiksme": дату и № ответа, способ связи.</li></ul>
<b>Каковы Ваши права в процессе рассмотрения жалобы?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Права на объективное рассмотрение жалобы.</li><li>• Получить ответ по существу.</li><li>• Обеспечивается <a href="#">защита</a> Ваших <a href="#">персональных данных</a>.</li></ul>
<b>Как рассматривается Ваша жалоба и предоставляется ответ?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Мы тщательно рассмотрим ситуацию, описанную в Вашей жалобе, проанализируем ее и предоставим ответ как можно быстрее.</li><li>• Рассмотрим Вашу жалобу и предоставим ответ в течение 10 дней, с учетом срочности упомянутого в жалобе вопроса, но не позднее, чем в течение одного месяца с момента получения заявления, в соответствии с порядком, определенным в <a href="#">Законе о заявлениях</a>, если только нормативные акты не предусматривают иной срок рассмотрения.</li><li>• Ответ на жалобу Вам предоставляется в соответствии с указанными Вами предпочитаемыми способами получения ответа.</li></ul>
<b>Важно знать</b>	<p>Ваша жалоба будет рассмотрена, если указаны</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• достаточные данные (например, данные о времени и месте происшествия) и понятна сущность и содержание жалобы, а также контактная информация, чтобы можно было связаться с Вами и уточнить неясную информацию.</li></ul> <p>Ваша жалоба не будет рассмотрена, если</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• содержание жалобы является оскорбительным и неподобающим для достоинства лиц (грубым и т.п.);</li><li>• это не входит в компетенцию "Rīgas satiksme", но, если возможно, мы перешлем ее ответственной организации, о чем Вас проинформируем.</li></ul> <p>Возможно, ответ на Вашу жалобу Вы можете найти на нашей домашней странице в разделе <a href="#">Нормативные документы</a></p>