

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19.01.2023

г. Моршанск

№ 31

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, о назначении ответственного должностного лица, осуществляющего ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 г. N 808 "Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации" и в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, администрация Моршанского района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Назначить ответственным должностным лицом в администрации Моршанского района за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения заместителя главы администрации района Попова Александра Евгеньевича, а в его отсутствие - начальника отдела жилищно-коммунального хозяйства администрации района Пудикову Ольгу Валерьевну.

2. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Моршанского района согласно приложению.

3. Отделу организационной и кадровой работы администрации района (Ивашина) обеспечить опубликование настоящего постановления на сайте сетевого издания «РИА «ТОП 68» (www.top68.ru) и на официальном сайте администрации Моршанского района (www.rmorshansk.ru).

Глава района

П.М. Фетискин

О.В. Пудикова
8(47533)2-15-15

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению администрации района
от 19.01.2023 № 31 .

Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Моршанского района

1. Право граждан на обращение

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации":

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам.

2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

5. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключенного договора теплоснабжения, обращения потребителей-граждан принимаются к рассмотрению независимо от наличия заключенного в письменной форме договора теплоснабжения.

6. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону.

7. Письменные и устные обращения принимаются по адресу: г. Моршанск, Октябрьская площадь, д. 37

В рабочие дни с 8-00 до 17-00:

- Единая дежурно-диспетчерская служба 8(47533)4-49-28;
- Приемная главы района 8(47533)4-49-77;
- Отдел жилищно-коммунального хозяйства администрации района 8(47533)2-15-15;

В выходные и праздничные дни, а также в нерабочее время рабочих дней обращения принимаются по телефону Единой дежурно-диспетчерской службы 8(47533)4-49-28.

8. Информация о порядке подачи и перечне необходимых документов размещается на сайте администрации www.rmorshansk.ru.

2. Требования к письменному обращению

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые" документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3. Порядок рассмотрения администрацией обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

1. Обращение, полученное сотрудниками администрации, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

2. После регистрации обращения сотрудники администрации обязаны:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);
- определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие теплоснабжение данного потребителя;
- проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;
- в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов - в отопительный период) с момента регистрации обращения направить его копию (уведомить) в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

3. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос сотрудника администрации в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа

на запрос в указанный срок сотрудник администрации в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

4. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации сотрудник администрации в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязан:

- совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;
- установить, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов;
- проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам;
- при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;
- при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, уведомить теплоснабжающую (теплосетевую) организацию о незамедлительном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

5. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления. Дата и время отправки должна быть отмечена в журнале регистрации жалоб (обращений).

6. Сотрудник администрации обязан проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.