



АДМИНИСТРАЦИЯ
НЕХАЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

07.11.2017г.

№ 801

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 на территории Нехаевского муниципального района

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»

1. Назначить ответственным должностным лицом в администрации Нехаевского муниципального района за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода — круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения главного специалиста отдела по строительству, ЖКХ и охраны окружающей среды администрации Нехаевского муниципального района – Познова Д.П.

2. Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Нехаевского муниципального района Волгоградской области.

3. В целях информирования потребителей обеспечить размещение на официальном сайте администрации Нехаевского муниципального района www.nehaevadm.ru, информации об ответственном лице, а также о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов в соответствии с приложением к настоящему постановлению.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Нехаевского муниципального района Кузнецова С.В.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня подписания.

Глава администрации
Нехаевского муниципального района



Е.В. Легчило

ПОРЯДОК
подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам
надежности теплоснабжения на территории Нехаевского муниципального
района, Волгоградской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Статья 2. Право граждан на обращение

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.

Статья 7. 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.

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

В рабочее время рабочих дней письменные и устные обращения принимаются по адресу: 403171 Волгоградская область, Нехаевский район, станица Нехаевская ул. Ленина д. 47, телефонные звонки принимаются по телефонам: 8(84443)5-15-78,

5-17-42, в выходные и праздничные дни, а также в нерабочее время обращения принимаются по телефону 8(84443)5-14-88.

Информация о порядке подачи и перечне необходимых документов размещается на сайте администрации Нехаевского муниципального района www.nehaevadm.ru.

1. 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.
2. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону.
3. Обращение, полученное специалистом администрации Нехаевского муниципального района регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).
4. После регистрации обращения специалист администрации Нехаевского муниципального района обязан:

- 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).

5. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос специалиста администрации Нехаевского муниципального района в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок специалист администрации Нехаевского муниципального района в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

6. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации специалист администрации Нехаевского муниципального района 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, вынести теплоснабжающей (теплосетевой) организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

1. 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).
2. Специалист администрации Нехаевского муниципального района обязан проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.
3. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное главой поселения предписание в судебном порядке.