

Приложение 1
Утверждено
постановлением администрации
Уманского сельского поселения
Ленинградский район
от 16.10.2023 № 49

Порядок 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

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: 353762, Краснодарский край, Ленинградский район, пос. Уманский, ул. Садовая, 2

8. Информация о порядке подачи и перечне необходимых документов размещается на сайте администрации уманское.рф

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 специалистом администрации регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

2. После регистрации обращения специалисты 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 специалиста администрации 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 в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

4. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации специалист 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. Специалист администрации обязан проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

Глава Уманского сельского поселения
Ленинградского района

Л.В. Пруцкова