



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
КОСТРОМСКАЯ ОБЛАСТЬ
АДМИНИСТРАЦИЯ КАДЫЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«22» февраля 2023 года

№ 78

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ПОДАЧИ И
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ПО ВОПРОСАМ НАДЕЖНОСТИ
ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ
КАДЫЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

В соответствии со статьей 6 Федерального закона от 27.07.2013 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», администрация Кадыйского муниципального района, руководствуясь Уставом Кадыйского муниципального района Костромской области, администрация Кадыйского муниципального района

п о с т а н о в л я е т :

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Кадыйского муниципального района (приложение).

2. Назначить дежурного диспетчера МКУ «ЕДДС и ХС Кадыйского муниципального района» ответственным должностным лицом в Кадыйском муниципальном районе за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного принятия и передачу обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Кадыйского муниципального района ответственному лицу администрации Кадыйского муниципального района.

3. Назначить начальника отдела архитектуры, строительства, ЖКХ, дорожного хозяйства, транспорта, природных ресурсов и охраны окружающей среды ответственным должностным лицом администрации Кадыйского муниципального района за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Кадыйского муниципального района.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Кадыйского муниципального района.

5. Настоящее постановление вступает в силу с момента официального опубликования.

Глава Кадыйского муниципального района

Е.Ю.Большаков



Руководитель отдела по организационному и информационно-техническому обеспечению

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

I. Право граждан на обращение

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 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 и электронной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону.

7. Прием и передача ответственному должностному лицу администрации Кадыйского муниципального района обращений в соответствии с настоящим Порядком осуществляется дежурным диспетчером МКУ «ЕДДС и ХС Кадыйского муниципального района» (далее - должностное лицо).

Адрес места нахождения МКУ «ЕДДС и ХС Кадыйского муниципального района»: 157980, Костромская область, Кадыйский район, п. Кадый, ул. Центральная, 3.

Телефон: 8(49442) 3-40-18, круглосуточный телефон 8(49442) 3-40-18.

Адрес электронной почты МКУ «ЕДДС и ХС Кадыйского муниципального района»: edds.kadiy@mail.ru

Режим работы МКУ «ЕДДС и ХС Кадыйского муниципального района»:

Каждый день - круглосуточно.

8. Прием и рассмотрение обращений в соответствии с настоящим Порядком осуществляется должностным лицом администрации Кадыйского муниципального района (далее - должностное лицо).

Адрес места нахождения 157980, Костромская область, Кадыйский район, п. Кадый, ул. Центральная, 3.

Телефон: 8(49442) 3-40-11. Адрес электронной почты - отдел архитектуры, строительства, ЖКХ, дорожного хозяйства, транспорта, природных ресурсов и охраны окружающей среды: gkhkadiy@yandex.ru, или Администрация Кадыйского

муниципального района: kadiy@adm44.ru

Режим работы Администрации Кадынского муниципального района:

понедельник - пятница: с 8-00 часов до 17-00 часов;

перерыв на обед: с 12-00 часов до 13-00 часов.

9. Информация о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов размещается на официальном сайте администрации Кадынского муниципального района.

II. 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 Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». 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.

III. Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

1. Обращение, полученное должностным лицом, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений), согласно приложению к настоящему порядку.

2. После регистрации обращения должностное лицо обязано:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у 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 выяснить о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

3. Теплоснабжающая организация обязана ответить на запрос должностного лица в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае аварийной ситуации сообщить в органы прокуратуры. Во всех остальных случаях обращения рассматриваются в соответствии с настоящим порядком.

4. После получения ответа от теплоснабжающей организации должностное

лицо в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

- совместно с теплоснабжающей 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 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).

Приложение
к Порядку подачи и рассмотрения
обращений потребителей по
вопросам надежности
теплоснабжения на
территории Кадынского
муниципального района

ЖУРНАЛ
регистрации жалоб (обращений) потребителей
по вопросам надежности теплоснабжения

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. заявителя	Форма принятия жалобы (обращения), Краткое содержание жалобы (обращения),	Ф.И.О. принявшего жалобу (обращение)	Дата принятия решения, кому направлено	Отметка о рассмотрени и