



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ ОРДИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА ПЕРМСКОГО КРАЯ

06.09.2022

№ 882

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Ординского муниципального округа

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 Ординского муниципального округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Ординского муниципального округа.

2. Назначить главного инженера Муниципального предприятия Ординского округа «Теплоплюс» Трясцина В.А. ответственным должностным лицом в Ординском муниципальном округе за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Ординского муниципального округа.

3. Назначить главного специалиста отдела инфраструктуры и ЖКХ Волкову И.В. ответственным лицом администрации Ординского муниципального округа за осуществление ежедневного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Ординского муниципального округа, с 9.00 часов до 13.00 часов и с 14.00 часов до 17.00 часов с понедельника по пятницу.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального обнародования и подлежит размещению на официальном сайте Ординского муниципального округа.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела инфраструктуры и ЖКХ Елькину Д.О.

Глава муниципального округа

А.С. Мелёхин

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Ординского муниципального округа
от 06.09.2012 № 282

**Порядок
подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности
теплоснабжения на территории Ординского муниципального округа**

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 рассмотрение обращений в соответствии с настоящим Порядком осуществляется:

7.1. Должностным лицом Муниципального предприятия Ординского округа «Теплоплюс» (далее - должностное лицо).

Адрес места нахождения Муниципального предприятия Ординского округа «Теплоплюс»: 617500, Пермский край, с. Орда, ул. Тракторная, 22.

Телефон: 8(34258) 2-05-65, круглосуточный телефон 8(34258) 2-00-91.

Адрес электронной почты Муниципального предприятия Ординского округа «Теплоплюс»: mp_teplo@mail.ru

Режим работы Муниципального предприятия Ординского округа «Теплоплюс»:

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

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

7.2 Должностным лицом администрации Ординского муниципального округа (далее - должностное лицо).

Адрес места нахождения: 617500, Пермский край, с. Орда, ул. Советская, 12, каб. № 105. Телефон: 8(34258) 2-00-07. Адрес электронной почты отдела инфраструктуры и ЖКХ: zkh@ordaadm.ru, или Администрации Ординского муниципального округа: administration@orda.permkrai.ru

Режим работы Администрации Ординского муниципального округа:
понедельник - пятница: с 9-00 часов до 17-00 часов;
перерыв на обед: с 13-00 часов до 14-00 часов.

8. Информация о порядке подачи обращений размещается на официальном сайте Муниципального предприятия Ординского округа «Теплоплюс».

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 запроса. 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 Ординского
муниципального округа

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 рассмотрении