



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ВЕРХНЕБУРЕЙНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
Хабаровского края  
РАСПОРЯЖЕНИЕ**

06.04.2023 № 106-р

п. Чегдомын

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 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 "Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории сельских поселений, поступивших в администрация Верхнебуреинского муниципального района Хабаровского края:

1. Назначить ответственным должностным лицом в администрации Верхнебуреинского муниципального района Хабаровского края за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения первого заместителя главы администрации района Крупевского Алексея Юрьевича.

2. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей, расположенных на территории сельских поселений Верхнебуреинского муниципального района Хабаровского края по вопросам надежности теплоснабжения (приложение).

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

4. Настоящее распоряжение вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

Глава района

РА 001496

А.М. Маслов

## ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории сельских поселений  
Верхнебуреинского муниципального района Хабаровского края

### 1. Право граждан на обращение

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

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

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

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

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

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

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

1.7. Письменные и устные обращения принимаются по адресу: 682030 Хабаровский край, Верхнебуреинский район, п. Чегдомын, ул. Центральная, д. 49

- отдел организационной работы и делопроизводства администрации Верхнебуреинского муниципального района Хабаровского края 8(42149) 5 13 79 (в рабочее время);

- первый заместитель главы администрации Верхнебуреинского муниципального района Хабаровского края тел. 8(42149) 5 17 62 (доб. 102) (рабочее время с 9 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин.);

- муниципальное казенное учреждение «Единая дежурно – диспетчерская служба» Верхнебуреинского муниципального района 8(42149) 5 26 31, 8 914 171 68 69 (круглосуточно).

1.8. Информация о порядке подачи и перечне необходимых документов размещается на сайте администрации [www.vbradm.khabkrai.ru](http://www.vbradm.khabkrai.ru)

## 2. Требования к письменному обращению

2.1. 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.

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

2.3. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленным 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 обращения потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

3.1. Обращение, полученное специалистом администрации, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

3.2. 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 двух рабочих дней (в течение трех 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).

3.3. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос специалиста администрации в течение трех дней (в течение трех часов

в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок, специалист администрации в течение трех часов информирует об этом органы прокуратуры.

3.4. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации) специалист администрации в течение трех дней (в течение шести 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 обращении потребителей, уведомить теплоснабжающую (теплосетевую) организацию о незамедлительном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

3.5. ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение пяти рабочих дней (в течение двадцати четырех часов в отопительный период) с момента его поступления. Дата и время отправки должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

3.6. Специалист администрации обязан проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

---