

Информация о порядке подачи обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

В целях оперативного реагирования на обращения потребителей по вопросам теплоснабжения, потребитель может написать письменное обращение в Администрацию муниципального образования «Велижский муниципальный округ» Смоленской области по вопросу ненадлежащего теплоснабжения, по адресу: 216290, Смоленская область, Велижский район, г. Велиж, ул. Дзержинского, д. 7.

Ответственными лицами, осуществляющими ежедневное, а в течение отопительного периода – круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования Велижское городское поселение являются:

- 1) заместитель Главы муниципального образования «Велижский муниципальный округ» Смоленской области **Ткачева Марина Владимировна**
- 2) начальник отдела жилищно-коммунального хозяйства Администрации муниципального образования «Велижский муниципальный округ» Смоленской области

Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода обращение может подаваться в устной форме, в том числе по телефону.

В рабочие дни с 08-00 до 17-00:

- по телефону 4-11-44
- по телефону 4-77-60

Круглосуточно

- по телефону 4-77-06 (ЕДДС)

При обращении потребитель должен указать свои данные (Ф.И.О., место жительства, контактный телефон) и изложить суть вопроса.

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.

Рассмотрение Администрацией муниципального образования «Велижский район» обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется в порядке, установленном разделом XI Постановления Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 г. № 808 (в ред. от 26.07.2018) «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» (вместе с «Правилами организации теплоснабжения в Российской Федерации»)..

Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 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 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 (часть 3 в ред. Федерального закона от 27.07.2010 г. № 227-ФЗ).