

**ПОРЯДОК
ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ
НАДЕЖНОСТИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ
КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

Должностное лицо, осуществляющее ежедневное, а в течение отопительного периода – круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей	- заместитель главы администрации Качканарского городского округа по городскому хозяйству Вячеслав Андреевич Саракаев
Структурное подразделение Администрации Качканарского городского округа, уполномоченное за своевременную подготовку ответов на обращения потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, поступившие в Администрацию Качканарского городского округа в письменной форме	- отдел городского хозяйства, транспорта и связи (начальник отдела – Касимов Кирилл Наилевич, каб. 312, тел. 6-97-13)

Обратиться к должностному лицу, осуществляющему ежедневное, а в течение отопительного периода – круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей возможно следующими способами:

1. Направить обращение в письменной форме средствами почтовой связи по адресу: 624356, г. Качканар, ул. Свердлова, д. 8;
2. Доставить обращение в письменной форме нарочным либо лично в Администрацию Качканарского городского округа по адресу: г. Качканар, ул. Свердлова, д. 8, каб. 217 (прием документов осуществляется ежедневно с понедельника по четверг с 8.00 до 17.15, в пятницу с 08.00 до 16.00);
3. Направить обращение в форме электронного документа средствами «Электронной приемной».

Требования к обращению в письменной форме или форме электронного документа.

В соответствии с постановлением Администрации Качканарского городского округа от 05.02.2016 № 125 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Качканарского городского округа» к письменному обращению предъявляются следующие требования:

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в которое

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 жалобы (обращения), ставит личную подпись и дату.

В соответствии с частью 3 статьи 7 Федерального закона от 02 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращению в форме электронного документа предъявляются следующие требования:

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.

Сроки рассмотрения обращений граждан.

В соответствии постановлением Администрации Качканарского городского округа от 05.02.2016 № 125 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Качканарского городского округа» срок рассмотрения обращения составляет 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления.

В рассмотрении обращения по существу поставленных в нем вопросов может быть отказано в следующих случаях:

1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

3. Если текст письменного обращения не поддается прочтению.

4. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

5. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

6. Если в течение срока рассмотрения обращения от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.