

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В АО «ВОЛОГДАГОРТЕПЛОСЕТЬ»

Работа с обращениями граждан в АО «Вологдагортеплосеть» регламентируется **Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»**.

Обращение гражданина не рассматривается по существу и не дается ответ в следующих случаях:

- обращения, в которых указан неполный или недостоверный почтовый адрес;
- обращения, не поддающиеся прочтению;
- обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу;
- обращения, в которых для рассмотрения поставленных вопросов требуется наличие заверенных копий документов и (или) личной подписи заявителя;
- обращения, в которых текст написан по-русски с использованием латиницы или набран целиком заглавными буквами, не разбит на предложения;
- обращения, не содержащие конкретных заявлений, жалоб, предложений.

Информация о персональных данных авторов обращений, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

В соответствии с п. 2 ст. 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» при личном обращении гражданин **предъявляет документ, удостоверяющий личность**.

Требования к письменному обращению:

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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. В обращение, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои **фамилию, имя, отчество** (последнее - при наличии), **адрес электронной почты**, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Просим Вас с пониманием отнестись к указанным требованиям законодательства, внимательно и четко формулировать суть проблемы. Это значительно ускорит рассмотрение Вашего обращения по существу.