



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ГОРОД МИХАЙЛОВКА
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13 декабря 2017 г.

№ 3326

Об утверждении порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского округа город Михайловка Волгоградской области

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 N 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», администрация городского округа город Михайловка Волгоградской области п о с т а н о в л я е т:

1. Назначить уполномоченным должностным лицом, осуществляющим ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей, начальника отдела жилищно-коммунального хозяйства администрации городского округа город Михайловка Волгоградской области В.В. Кучерова.

2. Утвердить прилагаемый Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского округа город Михайловка Волгоградской области.

3. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию.

4. Контроль исполнения постановления возложить на заместителя главы городского округа по жилищно-коммунальному хозяйству Ю.Д. Кокина.

Глава городского округа

С.А. Фомин

УТВЕРЖДЕНО
постановлением
администрации
городского округа
город Михайловка
Волгоградской области
от 13. 12. 2017 г. № 3326

Порядок подачи и рассмотрения обращений
потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории
городского округа город Михайловка Волгоградской области

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского округа город Михайловка Волгоградской области (далее - Порядок, обращение) устанавливает процедуру подачи обращений, перечень необходимых документов, прилагаемых к обращениям, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), порядок взаимодействия между Администрацией городского округа город Михайловка Волгоградской области и заявителями при рассмотрении обращений.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- Федеральным законом от 27.07.2010 N 190-ФЗ "О теплоснабжении";

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 N 808 "Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации".

1.3. Заявителями являются физические и юридические лица - потребители тепловой энергии, приобретающие тепловую энергию (мощность), теплоноситель для использования на принадлежащих им на праве собственности или ином законном основании теплопотребляющих установках либо для оказания коммунальных услуг в части горячего водоснабжения и отопления.

1.4. Предметом регулирования настоящего Порядка являются обращения о качестве и безопасности теплоснабжения потребителей тепловой энергии.

II. Порядок подачи обращений

2.1. Прием обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется уполномоченным должностным лицом администрации городского округа город Михайловка Волгоградской области.

В рабочие дни с 08:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00, в предпраздничные дни с 08:00 до 15:00 письменные и устные (в период отопительного сезона) обращения принимаются по адресу: Волгоградская область, г. Михайловка, ул. Обороны, д. 42а, каб. 1-02 Телефонные звонки принимаются по телефонам: 8(84463) 2-24-44; 2-65-11.

В течение отопительного периода обращения принимаются сотрудниками муниципального казенного учреждения "Единая дежурная диспетчерская служба" городского округа город Михайловка Волгоградской области круглосуточно по телефонам: (84463) 2-47-19; 2-49-83.

2.2. 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.

2.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения.

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

III. Порядок и сроки приема и рассмотрения обращений

3.1. Обращение, полученное должностным лицом администрации городского округа город Михайловка Волгоградской области, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

3.2. После регистрации обращения должностное лицо администрации городского округа город Михайловка Волгоградской области обязано:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);
- определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение данного 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 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 должностного лица администрации городского округа город Михайловка Волгоградской области в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок должностное лицо администрации городского округа город Михайловка Волгоградской области в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

3.4. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации городского округа город Михайловка Волгоградской области в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

- 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 обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей (теплосетевой) организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

3.5. 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 должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

3.6. Должностное лицо администрации городского округа город Михайловка Волгоградской области обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

3.7. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе городского округа город Михайловка Волгоградской области, а также в судебном порядке.