



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ШЕВЫРЯЛОВСКОЕ»

РАСПОРЯЖЕНИЕ

29.09.2015 г.

№ д3

с. Шевырялово

Об утверждении порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, о назначении ответственного должностного лица, осуществляющего принятие и рассмотрение обращений потребителей

В соответствии со статьей 6 Федерального закона от 27 июля 2010 года «О теплоснабжении», руководствуясь Постановлением Правительства Российской Федерации от 08 августа 2012 года № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», для оперативного рассмотрения Администрацией муниципального образования «Шевыряловское» обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения:

1. Утвердить прилагаемый Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.
2. Назначить ответственным должностным лицом за принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Луковникову В.В., главного специалиста-эксперта Администрации муниципального образования «Шевыряловское».
3. Для информирования потребителей о порядке подачи и рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения и перечне необходимых документов, информацию разместить на странице муниципального образования «Шевыряловское» на официальном сайте Сарапульского района в сети Интернет.
4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава



А.Л. Козьмин

Приложение к распоряжению
Администрации МО «Шевыряловское»
«Об утверждении Порядка подачи
и рассмотрения обращений потребителей
по вопросам надежности теплоснабжения,
о назначении ответственного должностного
лица, осуществляющего принятие
и рассмотрение обращений потребителей»
от 29 сентября 2015 года № 23

Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

1. Обращения потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрации муниципального образования «Шевыряловское» принимаются должностным лицом, ответственным за осуществление принятия и рассмотрение обращений потребителей.

2. Ответственное лицо за принятие и рассмотрение обращений потребителей назначается Главой Администрации муниципального образования «Шевыряловское».

3. Должностное лицо Администрации муниципального образования «Шевыряловское» осуществляет ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

4. 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.

5. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону (34147) 79-134.

6. Обращение, полученное должностным лицом Администрации муниципального образования «Шевыряловское», регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

7. После регистрации обращения должностное лицо Администрации муниципального образования «Шевыряловское» 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 отопительный период - в течение 3 часов) 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).

8. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица Администрации муниципального образования «Шевыряловское» в течение 3 дней (в отопительный период - в течение 3 часов) со времени получения.

В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок должностное лицо Администрации муниципального образования «Шевыряловское» в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

9. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо Администрации муниципального образования «Шевыряловское» в течение 3 дней (в отопительный период - в течение 6 часов) 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.

10. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 5 рабочих дней (в отопительный период - в течение 24 часов) с момента его поступления. Дата и время отправки должна быть отмечена в журнале регистрации жалоб (обращений).

11. Должностное лицо Администрации муниципального образования «Шевыряловское» обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

12. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе Администрации муниципального образования «Шевыряловское», а также в судебном порядке.
