



ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД УРЮПИНСК ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

от 29 сентября 2017 г.

№ 775-п

Об утверждении порядка рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения городского округа город Урюпинск Волгоградской области

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Федеральным законом от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», п. 125 Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 08 августа 2012 года № 808, администрация городского округа г. Урюпинск **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского округа город Урюпинск Волгоградской области.

2. Назначить должностных лиц, ответственных за принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения:

- директора МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба 112 городского округа город Урюпинск Волгоградской области» в части ежедневного, а в течение отопительного периода – круглосуточного принятия устных обращений потребителей;

- начальника отдела ЖКХ и КС - Иванова Владимира Леонидовича, ответственным за ежедневное, а в течение отопительного периода круглосуточное рассмотрение обращений потребителей.

3. Теплоснабжающей организации, осуществляющей теплоснабжение потребителей на территории городского округа город Урюпинск Волгоградской области, обеспечить оперативный обмен информацией с ответственными должностными лицами по каналам факсимильной связи и электронной почты.

4. Отделу ЖКХ и КС предоставить в срок до 29 сентября 2017 года порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения городского округа город Урюпинск Волгоградской облас-

ти в организационно-контрольный отдел администрации городского округа г. Урюпинск для размещения на официальном сайте органов местно самоуправления городского округа г. Урюпинск.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации по вопросам жизнеобеспечения и безопасности городского округа г. Урюпинск Леонова В.В.

6. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в газете «Урюпинская деловая газета».

Глава администрации
городского округа город Урюпинск
Волгоградской области



Ю.Н. Хорошеньков

Разослано: городской Думе, КонсультантПлюс, Леонову В.В., отделам: организационно - контрольному, юридическому, ЖКХ и КС, МУПам: «Тепловые сети», «Водоканал», управляющим организациям - 5 экз., ТСЖ (ЖСК) - 4 экз, МКУ «ЕДДС-112».

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
городского округа город Урюпинск
Волгоградской области

от 29 сентября 2017 г. № 775-п

Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения городского округа город Урюпинск Волгоградской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского округа город Урюпинск (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 г. Урюпинск и заявителями при рассмотрении обращений.

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

- Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- п. 125 Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 08 августа 2012 года № 808;

- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 190-ФЗ «О теплоснабжении»;

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. К нарушениям надежности теплоснабжения относятся:

- нарушения качества теплоснабжения до ввода в дом на инженерных сетях теплоснабжающих и теплосетевых организаций;

- низкие параметры теплоносителя на вводе в дом;

- отсутствие отопления из-за дефектов и аварийных отключений на тепловых сетях и других объектах теплоснабжения (ЦТП, котельные,) в зоне их ответственности.

1.5. Нарушения параметров температуры воздуха в жилых помещениях, связанные с регулировкой и отключением на внутридомовых инженерных сетях, не относятся к нарушениям надежности теплоснабжения и рассматриваются в общем порядке в соответствии с Федеральным законом 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

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

2. Порядок подачи обращения

2.1. Ежедневно, а в отопительный период круглосуточно, прием устных обращений осуществляется МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба 112 городского округа город Урюпинск Волгоградской области» по телефону 112.

2.2. Рассмотрение обращений в соответствии с настоящим Порядком осуществляется должностным лицом отдела ЖКХ и КС.

2.3. График работы и приема заявителей в отделе ЖКХ и КС: понедельник - пятница с 8.00 до 17.00 часов, перерыв на обед с 12.00 до 13.00 часов; выходные дни - суббота, воскресенье.

2.4. Прием обращений осуществляется ежедневно, а в отопительный период - круглосуточно:

- в письменном виде почтовым отправлением, по факсимильным каналам связи;

- в устной форме по телефону МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба 112 городского округа город Урюпинск Волгоградской области»;

- в электронной форме по адресу электронной почты: edds_guryp@volganet.ru.

2.5. 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.

3. Порядок приема и сроки рассмотрения обращений

3.1. Прием и регистрация обращения.

3.1.1. Ответственным за прием и регистрацию письменных обращений является организационно-контрольный отдел администрации городского округа г. Урюпинск. Регистрация полученных устных обращений осуществляется в журнале МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба 112 городского округа город Урюпинск Волгоградской области», после чего обращение передается на рассмотрение отделу ЖКХ и КС.

3.1.2. В случае выявления препятствий для рассмотрения обращения в соответствии с настоящим Порядком заявителю разъясняется содержание выявленных недостатков и способы их устранения.

3.2. Рассмотрение обращения, подготовка и предоставление информации заявителю.

3.2.1. После регистрации обращения должностное лицо:

- рассматривает обращение и прилагаемые документы, проверяет достоверность предоставленных заявителем документов подтверждающих факты, изложенные в обращении;

- определяет характер обращения (при необходимости, уточняет его у заявителя);

- определяет теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение заявителя;

- в течение двух рабочих дней (в отопительный период - в течение трех часов) с момента регистрации обращения направляет его копию в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию и запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дата отправки запроса (в отопительный период - дата и время отправки запроса) регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений);

- в случае неполучения от теплоснабжающей (теплосетевой) организации в течение трех календарных дней (в отопительный период - в течение трех часов) ответа на запрос информирует об этом органы прокуратуры в течение трех часов.

3.3. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо в течение трех календарных дней (в отопительный период - в течение шести часов):

- совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией определяет причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

- устанавливает, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов;

- проверяет наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам;

- при необходимости проводит выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращении потребителей, выносит теплоснабжающей (теплосетевой) организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием срока проведения этих мероприятий по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку;

3.4. Ответ на обращение предоставляется заявителю в письменном виде либо по электронной почте.

3.5. Ответы на обращения и предписания подписываются должностным лицом.

3.6. Должностное лицо Администрации городского округа город Урюпинск обязано проконтролировать исполнение предписания тепло-снабжающей (теплосетевой) организацией.

3.7. Сроки рассмотрения обращений.

3.7.1. Ответ на обращение предоставляется в следующие сроки:

- на обращение, поданное в межотопительный период - в течение пяти рабочих дней с момента поступления обращения;

- на обращение, поданное в отопительный период - в течение 24 часов с момента поступления обращения.

Приложение № 1

к Порядку рассмотрения обращений
потребителей по вопросам
надежности теплоснабжения
на территории городского округа
город Урюпинск

Схема последовательности действий, в ходе рассмотрения обращений
потребителей по вопросам надежности теплоснабжения



Приложение № 2

к Порядку рассмотрения обращений
потребителей по вопросам
надежности теплоснабжения
на территории городского округа
город Урюпинск

Предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров
теплоснабжения

В связи с обращением потребителя, поступившим в администрацию городского округа город
Урюпинск Волгоградской области, по вопросу надежности теплоснабжения по адресу:

_____ в ходе проведения выездной проверки от _____ 20__ г. установлено:

(указываются факты, свидетельствующие о нарушении надежности теплоснабжения)

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении»,

ПРЕДПИСЫВАЮ

(наименование теплоснабжающей (теплосетевой) организации)
в срок до _____ 20__ г. провести необходимые мероприятия,
направленные на устранение причин ухудшения параметров теплоснабжения по адресу:

(должность)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Дата: " __ " _____ 20__ г.

М.П.