



ПОСТАНОВЛЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ Г. НИКОЛАЕВСК
Николаевского муниципального района
Волгоградской области

от 28.09.2017 г. № 327

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского поселения г. Николаевск Николаевского муниципального района Волгоградской области

В соответствии с Федеральным законом «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», руководствуясь Уставом городского поселения г. Николаевск Николаевского муниципального района Волгоградской области, постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования городского поселения г. Николаевск Николаевского муниципального района Волгоградской области (далее - Порядок).

2. Теплоснабжающим и теплосетевым организациям, осуществляющим теплоснабжение потребителей на территории городского поселения г. Николаевск Николаевского муниципального района Волгоградской области, обеспечить оперативный обмен информацией с ответственными должностными лицами по каналам факсимильной и телефонной связи и электронной почты в установленные постановлением Правительства Российской Федерации сроки.

3. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава городского поселения

А.С. Макеев

Утвержден
постановлением
администрации
городского поселения г. Николаевск
от 28.09.2017 года № 327

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ НАДЕЖНОСТИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ Г. НИКОЛАЕВСК

Раздел I ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского поселения г. Николаевск (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 поселения г. Николаевск и заявителями при рассмотрении обращений.

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".

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.

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

Раздел II ПОРЯДОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ

5. Обращения подаются в письменной форме или электронной форме, а в течение отопительного периода могут быть поданы в устной форме (в том числе, по телефону).

6. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком при наличии заключенного договора теплоснабжения.

7. Прием и рассмотрение обращений в соответствии с настоящим Порядком осуществляется должностным лицом администрации городского поселения г. Николаевск, назначенным распоряжением главы городского поселения г. Николаевск.

23. Адрес места нахождения администрации: 404032, г. Николаевск, ул. Октябрьская, д.

Телефон: 8(84494)6-12-96.

Адрес электронной почты: gp.nikolaevsk@mail.ru.

Режим работы отдела ЖКХ:

понедельник - пятница: с 8-00 часов до 17-00 часов;

обед: с 12-00 часов до 13-00 часов.

8. Обращения в письменной или электронной форме могут быть поданы следующими способами:

- в письменном виде почтовым отправлением, по факсимильным каналам связи;
- в письменном виде на личном приеме;
- в виде электронного документа посредством сайта государственных услуг.

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

- в устной форме по телефону 8(84494) 6-10-69;

- в электронной форме по адресу электронной почты: gp.nikolaevsk@mail.ru.

Раздел III ПОРЯДОК И СРОКИ ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

1. Прием и регистрация обращения

10. Должностное лицо регистрирует полученное обращение в журнале регистрации жалоб (обращений).

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

2. Рассмотрение обращения, подготовка и предоставление информации заявителю

12. 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.

13. 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;

14. Должностное лицо контролирует исполнение вынесенного предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

15. Ответ на обращение предоставляется заявителю в письменном виде либо по электронной почте. Дата и время отправки должна быть отмечена в журнале регистрации жалоб (обращений).

16. Ответы на обращения и предписания подписываются должностным лицом.

3. Сроки рассмотрения обращений

17. 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.

