



ПОСТАНОВЛЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ГОРОД ГУБАХА»
ПЕРМСКОГО КРАЯ

28.12.2018

№ 1358

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского округа "Город Губаха"

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ», с Постановлением Правительства РФ от 08 августа 2012 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», Уставом городского округа «Город Губаха» для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского округа «Город Губаха»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить «Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского округа «Город Губаха».
2. Опубликовать настоящее постановление на официальном сайте администрации городского округа «Город Губаха» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Настоящий порядок вступает в силу со дня опубликования.
4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации по инфраструктуре и ЖКХ О.А. Попову.

Глава города -
Глава администрации

Н.В. Лазейкин

ПОРЯДОК
подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности
теплоснабжения на территории городского округа «Город Губаха»

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрацию городского округа «Город Губаха» поселения разработан в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ» и в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, поступившими в Администрацию городского округа «Город Губаха».

2. Постановлением администрации городского округа назначаются должностные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

3. 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.

4. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме в администрацию поселения по адресу: г. Губаха, ул. Суворова, 5, а в течение отопительного периода в устной форме, в том числе по телефону – 8 (34248) 4 93 83; 8 (34248) 4 94 41:

При обращении потребитель должен указать свои данные (фамилию, имя, отчество, место жительства, контактный телефон) и изложить суть вопроса.

5. Перечень документов, которые необходимо предъявить заявителю при подаче обращения в письменной форме:

- копию договора теплоснабжения (для юридических лиц),
- копию документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении (при наличии).

6. Кроме того, для оперативного решения вопросов надежности теплоснабжения в отопительный период потребители могут обратиться в устной форме в муниципальное казенное учреждение Управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям городского округа «Город Губаха».

Телефоны: 8(34248) 4-14-22; 112. Режим работы: круглосуточно.

7.Обращение, полученное должностным лицом администрации, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) (приложение №1 к настоящему Порядку).

8.После регистрации обращения должностное лицо администрации обязано:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);
- определить теплоснабжающую организацию, обеспечивающие 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 организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

9.Теплоснабжающая организация обязана ответить на запрос должностного лица администрации 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 в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

10.После получения ответа от теплоснабжающей организации должностное лицо администрации в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

- совместно с теплоснабжающей 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 организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

11.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 должна быть отмечена в журнале регистрации жалоб (обращений).

12. Должностное лицо администрации обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией.

13. Теплоснабжающая организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе городского поселения, а также в судебном порядке.

14. Информация для потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов предоставляется, посредством размещения на информационных стендах, и на официальном сайте Городского округа «Город Губаха» в сети «Интернет».

ЖУРНАЛ
регистрации жалоб (обращений) потребителей
по вопросам надежности теплоснабжения

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. заявителя	Форма принятия жалобы (обращения), Краткое содержание жалобы (обращения)	Ф.И.О. принявшего жалобу (обращение)	Дата принятия решения, кому направлено	Отметка о рассмотрении
----------	-------------------	---------------------	--	---	--	------------------------------