



АДМИНИСТРАЦИЯ

городского поселения г. Котово
Волгоградской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

09 октября 2017г.

№ 770

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского поселения г. Котово.

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Правительства Российской Федерации», Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» № 131-ФЗ от 06.10.2003г, Уставом городского поселения г. Котово, в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в городском поселении г. Котово, администрация городского поселения г. Котово **постановляет:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского поселения г. Котово.

2. Назначить должностных лиц, осуществляющих ежедневное, а в течение отопительного периода — круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей:

- Смолянского А.А.- заместитель главы администрации городского поселения г. Котово,

- Супрун И.И.- заведующий отделом муниципального имущества и жилищной политики.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента опубликования (обнародования) и подлежит размещению в сети «Интернет».

3. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава городского поселения г. Котово

С.В. Калинина

ПОДЛИННОМ ВЕРНО
КОПИИ ХРАНИТСЯ
В АДМИНИСТРАЦИИ
ОТДЕЛ ПРАВОВОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ
КАДРОВОЙ ПОЛИТИКИ И
РАБОТЫ С НАСЕЛЕНИЕМ



**Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по
вопросам надежности теплоснабжения на территории городского
поселения г. Котово.**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского поселения г. Котово (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. Котово 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.

2. Порядок подачи обращений.

2.1. Прием обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется уполномоченным должностным лицом администрации городского поселения г. Котово (далее – Администрация).

В рабочее время (понедельник-четверг с 8-00 часов до 17-00 часов, пятница с 8-00 часов до 16-00 часов, обед с 12-00 часов до 12-48 часов) письменные и устные (в период отопительного сезона) обращения принимаются по адресу: Волгоградская область г. Котово ул. Чернышевского, д. 22. Телефонные звонки принимаются по телефону: 8(84455)4-37-31.

В течение отопительного периода обращения принимаются Единой дежурно-диспетчерской службой Котовского муниципального района в выходные и праздничные дни, а также в нерабочее время по телефону: 112, 4-55-76, 4-56-12, 4-57-34.

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 должны быть направлены ответ, излагает суть обращения.

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

3. Порядок и сроки приема и рассмотрения обращений.

3.1. Обращение, полученное должностным лицом администрации городского поселения г. Котово, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) (приложение № 1 к настоящему Порядку).

3.2. После регистрации обращения должностное лицо администрации городского поселения г. Котово 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 поселения г. Котово 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 поселения г. Котово в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

3.4. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации городского поселения г. Котово 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 должна быть отмечена в журнале регистрации жалоб (обращений).

3.6. Должностное лицо администрации городского поселения г. Котово обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

3.7. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе городского поселения г. Котово в судебном порядке.

3.8. Информация для потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов предоставляется посредством размещения на информационных стендах на территории городского поселения г. Котово в общедоступных местах, на официальном Интернет - сайте городского поселения г. Котово.

Адрес официального сайта: <http://admgorod.admkotovo.ru/>

