



АДМИНИСТРАЦИЯ НАВОЛОКСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
КИНЕШЕМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 14.09.2015 № 170-Р

**об утверждении Положения о порядке подачи и рассмотрения
обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на
территории Наволокского городского поселения**

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 года №808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства российской Федерации»:

1. Утвердить положение о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Наволокского городского поселения Кинешемского муниципального района (прилагается).
2. Назначить лицом, осуществляющим ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей заместителя главы администрации Наволокского городского поселения Догадова С.Б.
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава Администрации

В.В. Иванов

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Наволоцкого городского поселения Кинешемского муниципального района

1. Положение о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Наволоцкого городского поселения Кинешемского муниципального района (далее – Положение) определяет порядок подачи и рассмотрения обращений по вопросам надежности теплоснабжения на территории Наволоцкого городского поселения Кинешемского муниципального района (далее – городское поселение) и перечне необходимых документов.
2. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрации Наволоцкого городского поселения (далее – Администрация) в соответствии с распоряжением Главы Администрации 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 по адресу: 155830, Ивановская область, Кинешемский район, г. Наволоки, ул. Ульянова, 6А, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефонам: в рабочие дни с 9.00 до 13.00, с 14.00 до 17.00, в предпраздничные дни с 9.00 до 15.00 - 8 (49331) 97911.
5. Перечень документов, которые необходимо предъявить заявителю при подаче обращения в письменной форме:
 - Копию документа, удостоверяющего личность заявителя (для физических лиц),
 - Копию договора теплоснабжения (для юридических лиц),
 - Копию документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении (при наличии).
6. Обращение, полученное должностным лицом администрации, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) (приложение к настоящему Положению).
7. После регистрации обращения должностное лицо администрации обязано:
 - определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);
 - определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую 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 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 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.
 9. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации 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.
 10. 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).
 11. Должностное лицо администрации обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.
 12. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание в судебном порядке.
 13. Информация для потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов предоставляется, посредством размещения на информационных стендах, на официальном сайте Наволокского городского поселения в сети Интернет.

Приложение
к положению о порядке подачи
и рассмотрения обращений
потребителей по вопросам надежности
теплоснабжения на территории
Наволоцкого городского поселения
Кинешемского муниципального района

ЖУРНАЛ

**регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения
на территории Наволоцкого городского поселения Кинешемского муниципального района**

Порядковый номер обращения	Дата, время регистрации обращения	Наименование юридического лица, Ф.И.О. физического лица, адрес, телефон	Наличие договора теплоснабжения, реквизиты	Суть, характер обращения	Наименование теплоснабжающей, теплосетевой организации	Дата и время направления запроса в теплоснабжающую, теплосетевую организацию	Дата и время поступления ответа от теплоснабжающей, теплосетевой организации	Дата и время направления предписания	Дата и время направления информации в прокуратуру
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10