РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ

НИЖНЕУДИНСКИЙ РАЙОН

АДМИНИСТРАЦИЯ

ШУМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ –

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

\* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \*

Нижнеудинский район, р. п. Шумский, ул. Заозерная, 2 тел.: 7-08-96

8-950-087-78-60

от 03 февраля 2016 года № 04.

«Об утверждении Положения о порядке подачи и рассмотрения

обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

на территории Шумского муниципального образования»

В соответствии с п. 4 ч. 1 ст. 14 Федерального закона от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ», ФЗ от 07.07.2010 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении», руководствуясь Правилами организации теплоснабжения в РФ, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в РФ и о внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ», Уставом Шумского муниципального образования

Постановляю:

1. Утвердить Положение о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Шумского муниципального образования (Приложение № 1)

2. Разместить постановление на официальном сайте Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в «Вестнике Шумского городского поселения».

Глава Шумского

муниципального образования \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Кузьменкова

Приложение № 1

к постановлению главы

Шумского муниципального образования

№ 04 от 03.02.2016 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Шумского муниципального образования**

1. Положение о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Шумского муниципального образования, Нижнеудинского района, Иркутской области (далее – Положение) определяет порядок подачи и рассмотрения обращений по вопросам надежности теплоснабжения на территории Шумского муниципального образования (далее – городское поселение) и перечне необходимых документов.
2. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации Шумского муниципального образования (далее – администрация) в соответствии с распоряжением Главы городского поселения 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.
4. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме в администрацию по адресу: 6665130, Иркутская область, Нижнеудинский район, р. п. Шумский, ул. Заозерная, 2, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону: в рабочие дни с 8.00 до 13.00, с 14.00 до 17.00, в предпраздничные дни с 8.00 до 15.00 - 8-950-087-78-60.
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).

1. Обращение, полученное должностным лицом администрации, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) (приложение №1 к настоящему Положению).
2. После регистрации обращения должностное лицо администрации 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).

1. 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.
2. 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.

1. 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).
2. Должностное лицо администрации обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.
3. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе городского поселения, а также в судебном порядке.
4. Информация для потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов предоставляется, посредством размещения на информационных стендах, в официальном Вестнике Шумского городского поселения и на официальном сайте Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.