



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
АДМИНИСТРАЦИЯ КУНАШАКСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «30» 12 2019г № 1318

Об утверждении регламента о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 8 августа 2012г. №808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» и для оперативного рассмотрения обращений потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить регламент о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (Приложение).

2. Назначить ответственным должностным лицом за принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения заместителя руководителя Управления по ЖКХ, строительству и энергообеспечению Кунашакского муниципального района Гиззатуллина А. А.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

4. Начальнику отдела информационных технологий Ватутину В.Р. опубликовать настоящее Постановление на официальном сайте Кунашакского муниципального района.

5. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя Главы по ЖКХ, строительству и инженерной инфраструктуре – руководителя Управления по ЖКХ, строительству и энергообеспечению администрации района Мухарамова Р.Я.

Глава района

С.Н.Аминов

Приложение
УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Кунашакского муниципального района
от 30.12.2019 № 1818

РЕГЛАМЕНТ
о порядке подачи и рассмотрения обращения потребителей
по вопросам надежности теплоснабжения

1. Настоящий регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Постановлением Правительства Российской Федерации от 8 августа 2012г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

2. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется 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 в письменной форме по адресу: Челябинская область с. Кунашак, ул. Ленина, д.103. В течение отопительного периода обращения могут подаваться круглосуточно в устной форме, в том числе в единую дежурно-диспетчерскую службу по Кунашакскому району по телефону: 8 (351-48) 2-00-07, 8(351-48) 2-82-76, 112.

5. Гражданин в своем письменном обращении указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

6. Обращение, полученное ответственным должностным лицом администрации, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

7. После регистрации обращения ответственное должностное лицо администрации обязано:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);

- определить теплоснабжающую организацию;
- 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).

8. Теплоснабжающая организация обязана ответить на запрос администрации в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок администрация в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

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

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 должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

11. Ответственное должностное лицо администрации обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией.