

**ПОРЯДОК
ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ПО ВОПРОСАМ НАДЕЖНОСТИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ
В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КИРОВСКА**

1. Общие положения.

Настоящий порядок приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации города Кировска (далее – Порядок) разработан в целях реализации Постановления 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», а также в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, поступивших в администрацию города Кировска.

Данный порядок распространяется:

- на все категории потребителей тепловой энергии, утвержденных Приложением N 3 Правил оценки готовности к отопительному периоду, утвержденных Приказом Министерства энергетики Российской Федерации от 12.03.2013 N 103;
- в отношении надежности работы системы теплоснабжения, установленной Федеральным законом от 27.07.2010 N 190-ФЗ «О теплоснабжении».

2. Принятие и рассмотрение обращений.

2.1. Обращения от 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.

2.2. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме в администрацию города Кировска по адресу: 184250, город Кировск, пр. Ленина, д. 16, а в течение отопительного периода – в устной форме, в том числе по телефонам: 155 (только с городских телефонов города Кировска) или 55789 (с 17.00 до 09.00 час) и 58436 (с 09.00 до 17.00 час).

2.3. Обращения, переданные в устной и письменной форме регистрируются в журналах жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее – журналы), находящихся:

- в организационно правовом отделе для регистрации письменных и устных обращений, поступивших с 09.00 до 17.00;
- в ЕДДС МКУ «Управление по делам ГО и ЧС» для регистрации обращений, поступивших в устной форме с 17.00 до 09.00.

При обращении в письменной форме в администрацию города Кировска обращение передается незамедлительно ответственному лицу за рассмотрение обращений, для рассмотрения.

2.4. Перечень документов, которые необходимо предъявить потребителю при подаче обращения в письменной форме:

- 2.4.1. Для физических лиц – копию документа, удостоверяющего личность заявителя;
- 2.4.2. Для юридических лиц:
 - копию договора теплоснабжения;

- копию документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении.

2.5. Должностное лицо, осуществляющие рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее – ответственное лицо) и ЕДДС МКУ «Управление по делам ГО и ЧС» после регистрации обращения обязаны:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);
- проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении. При необходимости привлечь диспетчерский персонал организаций, управляющих многоквартирными домами.

- в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов – в отопительный период) с момента регистрации обращения направить его копию (уведомить) в единую теплоснабжающую (теплосетевую) организацию (по принадлежности) и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

2.6. Единая теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос ответственного лица в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок ответственное лицо органа местного самоуправления в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

2.7. Представители Муниципального казенного учреждения «Управление Кировским городским хозяйством», действующие от имени муниципального образования город Кировск с подведомственной территорией, ежедневно в 09.00 принимают от ЕДДС МКУ «Управление по делам ГО и ЧС» информацию о поступивших обращениях и материалы по факту обращений, для дальнейшей подготовки ответа потребителю.

2.7.1. После получения ответа от единой теплоснабжающей (теплосетевой) организации ответственное лицо в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

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

4. 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 журналах регистрации жалоб (обращений).

5. Ответственное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания единой теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

6. Единая теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание.
