

**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 № 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 № 3 Правил оценки готовности к отопительному периоду, утвержденных Приказом Министерства энергетики Российской Федерации от 12.03.2013 № 103;

- в отношении надежности работы системы теплоснабжения, установленной Федеральным законом от 27.07.2010 № 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 по телефонам: 8(81531) 5-84-36 (в рабочие дни в период с 9.00 до 17.00 часов) и 8(81531) 5-57-89 (ежедневно в период с 17.00 до 09.00 часов).

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 И.О. главы администрации города Кировска либо лицу, его замещающему для его рассмотрения.

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

2.4.1. Для физических лиц – документ, удостоверяющий личность заявителя;

2.4.2. Для юридических лиц:

- оригинал договора теплоснабжения;

- копию документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении.

2.5. Муниципальное казенное учреждение «Управление Кировским городским

хозяйством» (далее - МКУ «УКГХ») в соответствии с резолюцией главы администрации города Кировска или лица, его заменяющего, (кроме выходных и праздничных дней) и ЕДДС МКУ «Управление по делам ГО и ЧС» (в выходные и праздничные дни) после регистрации обращения обязаны:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);
- проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении (за исключением случаев обращения в устной форме в ЕДДС). 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 ответственных лиц, указанных в пункте 2.5. настоящего Порядка, в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок ответственные лица органа местного самоуправления в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

2.7. Муниципальное казенное учреждение «Управление Кировским городским хозяйством» (далее – МКУ «УКГХ») ежедневно в рабочие дни 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.

2.8. МКУ «УКГХ» ежедневно в рабочие дни в 9.15 принимают от лица, ответственного за приём, первичную обработку и регистрацию поступивших в администрацию города Кировска обращений, информацию о поступивших обращениях и материалы по факту обращений, для дальнейшей подготовки ответа потребителю.

2.8.1. После получения ответа от единой теплоснабжающей (теплосетевой) организации МКУ «УКГХ» 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.

3. Ответ на обращение потребителя подготавливается и направляется МКУ «УКГХ» 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).

4. Ответственное лицо, указанное в пункте 1.1 постановления, обязано проконтролировать исполнение предписания единой теплоснабжающей (теплосетевой) организации.

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