

**ГЛАВА ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ РАБОЧЕГО ПОСЁЛКА
(ПОСЁЛОК ГОРОДСКОГО ТИПА) МАГДАГАЧИ
МАГДАГАЧИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19.11.2012

№ 243

пгт. Магдагачи

Об утверждении Положения «О порядке приема, рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения и направлении предписаний теплоснабжающим (теплосетевым) организациям об устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения на территории муниципального образования пгт. Магдагачи»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 8 августа 2012 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»,

п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Положение «О порядке приема, рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения и направлении предписаний теплоснабжающим (теплосетевым) организациям об устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения на территории муниципального образования пгт. Магдагачи» согласно приложению № 1 к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление подлежит опубликованию на официальном сайте администрации пгт Магдагачи <https://магдагачи.рф>.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.




С.В. Колмагорцев

Положение

«О порядке приема, рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения и направлении предписаний теплоснабжающим (теплосетевым) организациям об устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения на территории муниципального образования пгт. Магдагачи»

1. Общие положения.

1. Настоящее Положение определяет порядок работы с устными и письменными обращениями потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения в муниципальном образовании, механизм защиты прав потребителей тепла на территории пгт. Магдагачи.
2. Настоящее Положение разработано в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:
 - Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
 - Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении»;
 - Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».
3. Под потребителем тепловой энергии (далее - потребитель) понимается лицо, приобретающее тепловую энергию (мощность), теплоноситель для использования на принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании теплопотребляющих установках, либо для оказания коммунальных услуг в части горячего водоснабжения и отопления.
4. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей назначаются должностные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное, принятие и рассмотрение обращений потребителей. Ответственные специалисты за рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения и вынесением предписаний теплоснабжающим (теплосетевым) организациям об устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения устанавливаются распоряжением главы пгт. Магдагачи.
5. Прием обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории пгт. Магдагачи осуществляют:

- в рабочие дни - с 08 - 00 до 12 - 00 и с 13 - 00 до 17 - 00 отдел муниципального хозяйства администрации пгт. Магдагачи (пгт. Магдагачи, Амурская область, ул. К.Маркса, д. 23, тел. - 8 (416 - 53) 20-0-78);

- в рабочие дни - после 17 - 00, в выходные и праздничные дни, в период отопительного сезона - круглосуточно - Единая Дежурно-Диспетчерская Служба Магдагачинского района (пгт. Магдагачи, ул. К.Маркса, д. 19, ЕДДС, тел. - 8 (416 - 53) 97-4-69); 89145931493.

6. Обращения потребителей - 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.

7. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону.

2. Порядок приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

8. Специалист Администрации, осуществляющий прием обращений в рабочее время, устанавливает предмет обращения и регистрирует обращение в журнале регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (Приложение 1 к Положению).

В нерабочее время, выходные и праздничные дни обращения регистрируются в журнале сотрудником ЕДДС.

9. После регистрации обращения специалист администрации передает обращение должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращений, который, в свою очередь:

- определяет характер обращения (при необходимости уточняет его у потребителя);
- определяет теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение данного потребителя;
- проверяет достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;
- в течение 3 часов в отопительный период с момента регистрации обращения направляет в теплоснабжающую (теплосетевую) организацию посредством электронной почты, телефонной/факсимильной связи копию обращения и запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения (при этом дата отправки запроса регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений)).

В нерабочее время, выходные и праздничные дни сотрудник ЕДДС после регистрации обращения:

- передает обращение должностному лицу администрации пгт. Магдагачи, ответственному за рассмотрение обращений для принятия указанных выше мер.

10. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица органа местного самоуправления в течение 3 часов в отопительный период со времени получения. В случае неполучения от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации ответа на запрос в течение 3 часов в отопительный период со времени получения должностное лицо органа местного самоуправления в течение 3 часов информирует об этом прокуратуру Магдагачинского района.

11. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо органа местного самоуправления в течение 6 часов в отопительный период:

- определяет совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

- устанавливает, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов;

- проверяет наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам (путем проверки зарегистрированных обращений в журнале и посредством получения информации от управляющих компаний и от теплоснабжающей организации);

- при необходимости проводит выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращении потребителя, выносит и направляет в адрес теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий (Приложение 2 к Положению).

12. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 24 часов в отопительный период с момента его поступления. Дата и время отправки должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

13. Должностное лицо органа местного самоуправления обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

14. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе пгт. Магдагачи, а также в судебном порядке.

**Журнал
регистрации жалоб (обращений) потребителей
по вопросам надежности теплоснабжения**

№ п/п	Дата и время поступления обращения	Ф.И.О. потребителя	Адрес проживания	Характер (суть) обращения	Кому и когда передано для рассмотрения	Дата и время обращения в теплоснабжающую организацию	Дата и время ответа теплоснабжающей организации	Дата и время обращения в прокуратуру	Дата и время выездной проверки	Дата и время направления предписания в теплоснабжающую организацию	Результаты исполнения предписания теплоснабжающей организацией	Дата и время поступления обращения Ответ потребителю
-------	------------------------------------	--------------------	------------------	---------------------------	----------------------------------------	------------------------------------------------------	-------------------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------

Предписание № _____
о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения

" ____ " _____ 20 ____ г.

пгт. Магдагачи

На основании обращения по вопросам надежности теплоснабжения потребителей в адрес администрации пгт. Магдагачи и проведенной проверки, подтвердившей обоснованность изложенных в обращении фактов, установлено, что нарушены параметры надежности теплоснабжения:

_____ (объект теплоснабжения, сеть, адрес)

_____ (причин и характер ухудшения параметров теплоснабжения)

Руководителю предприятия _____

предписывается устранить вышеуказанные нарушения в области надежности теплоснабжения в срок до _____ и предоставить письменное уведомление об их устранении на имя главы пгт. Магдагачи (или иного должностного лица)

_____ (должность, ФИО)

Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе пгт. Магдагачи, а также в судебном порядке.

Должностное лицо, вынесшее предписание:

_____ (ФИО, должность)

_____ (подпись)