



## ГЛАВА ГОРОДСКОГО ОКРУГА БОГДАНОВИЧ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

14.01.2016 38

### ***Об организации оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в органах местного самоуправления городского округа Богданович***

В целях организации оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в органах местного самоуправления городского округа Богданович, во исполнение 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»,

#### **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Назначить должностными лицами, осуществляющими принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в городском округе Богданович:

- дежурного диспетчера Аварийной дежурно-диспетчерской службы муниципального казенного учреждения городского округа Богданович «Управление муниципального заказчика» (далее – диспетчер АДДС);
- ведущего специалиста отдела жилищно-коммунального хозяйства и энергетики администрации городского округа Богданович Верещагина И.В. (далее – специалист).

Должностному лицу обеспечить ежедневное, а в течение отопительного периода – круглосуточное, принятие и рассмотрение обращений потребителей в соответствии с порядком принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в городском округе Богданович (приложение № 1);

2. Утвердить порядок подачи обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в городском округе Богданович с перечнем необходимых документов (приложение № 2);

3. Утвердить форму журнала регистрации жалоб (обращений) по вопросам надежности теплоснабжения (приложение № 3);

4. Установить, что теплоснабжающие (теплосетевые) организации городского округа Богданович обязаны:

4.1. Ответить на запрос должностного лица в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения;

4.2. Совместно с должностным лицом определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

4.3. Выполнить предписание должностного лица о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения, в установленные в таком предписании сроки.

5. Начальнику ЕДДС (Журавлеву В.В.) довести до сотрудников АДДС требования настоящего постановления и обеспечить их выполнение.

6. Постановление главы городского округа Богданович от 22.11.2013 № 2558 № «Об организации оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в органах местного самоуправления городского округа Богданович» считать утратившими силу.

7. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа Богданович по жилищно-коммунальному хозяйству и энергетике Топоркова В.Г.

Глава городского округа Богданович

В.А.Москвин

**Порядок принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в городском округе Богданович**

1. Обращения потребителей принимаются в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону.

2. 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.

3. При обращении потребитель сообщает диспетчеру АДДС сведения и представляет документы, предусмотренные порядком подачи обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в городском округе Богданович с перечнем необходимых документов.

4. Обращения, в которых не в полном объеме и (или) недостоверно сообщены сведения, а в частности не указана конкретная причина обращения, рассмотрению не подлежат.

5. Диспетчер АДДС регистрирует полученное обращение в журнале регистрации жалоб (обращений) по вопросам надежности теплоснабжения.

6. После регистрации обращения диспетчер АДДС обязан:

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

2) определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие теплоснабжение данного потребителя;

3) проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;

4) 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) по вопросам надежности теплоснабжения;

5) в случае неполучения ответа на запрос в указанный срок (в течение 3 дней со времени получения, а в отопительный период в течение 3 часов) в течение 3 часов проинформировать об этом органы прокуратуры.

7. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностные лица в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязаны:

1) диспетчер АДДС (при необходимости со специалистом) -совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

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

3) диспетчер АДДС - проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам;

4) специалист - при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

5) диспетчер АДДС (при необходимости специалист) - 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.

8. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен диспетчером АДДС 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) по вопросам надежности теплоснабжения.

9. В случае устного обращения допускается представление ответа потребителю в устной форме по телефону, указанному в обращении.

10. В случае, если выполнение указанных в настоящем порядке действий диспетчером АДДС не возможно без участия специалиста, диспетчер АДДС сообщает об этом специалисту в течение 8 часов (в отопительный период – незамедлительно).

**Порядок подачи обращений потребителей по вопросам надежности  
теплоснабжения в городском округе Богданович с перечнем необходимых  
документов**

1. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме по адресу г. Богданович, ул. Гагарина, 1, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефонам 05 и 5-12-05 (при звонке с сотового телефона или с использованием междугородной и международной связи набирается 8 и код города 34376).

2. 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.

3. Обращение, полученное диспетчером АДДС, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) по вопросам надежности теплоснабжения.

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 журнале регистрации жалоб (обращений) по вопросам надежности теплоснабжения.

5. Обращения, в которых не в полном объеме и (или) недостоверно сообщены указанные ниже сведения, а в частности не указана конкретная причина обращения, рассмотрению не подлежат.

6. При обращении потребитель-гражданин сообщает диспетчеру АДДС следующие сведения:

- 1) фамилию, имя, отчество;
- 2) адрес постоянной регистрации;
- 3) адрес и телефон, по которому заявителю может быть отправлен ответ на обращение;
- 4) причина обращения;
- 5) документы, подтверждающие факты, изложенные в обращении (при необходимости).

7. При обращении юридическое лицо сообщает диспетчеру АДДС следующие сведения:

- 1) полное наименование юридического лица. В случае письменного обращения прилагается заверенная копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица. В случае устного обращения сообщаются реквизиты свидетельства о государственной регистрации юридического лица;

2) Фамилию, имя, отчество, должность представителя юридического лица, обратившегося к диспетчеру АДДС. В случае письменного обращения прилагается документ о полномочии представителя юридического на обращение. В случае устного обращения сообщаются наименование и реквизиты такого документа;

3) В случае письменного обращения прилагается заверенная копия договора теплоснабжения. В случае устного обращения сообщаются реквизиты такого договора;

4) Адрес и телефон, по которому заявителю может быть отправлен ответ на обращение;

5) Причина обращения;

6) Документы, подтверждающие факты, изложенные в обращении (при необходимости).

8. Перечень необходимых документов при обращении:

1) Потребитель-гражданин при обращении в письменной форме представляет:

а) письменное обращение на имя заместителя главы администрации городского округа Богданович по жилищно-коммунальному хозяйству и энергетике, в котором указывает сведения в соответствии с п. 6 настоящего порядка;

б) документы, подтверждающие факты, изложенные в обращении (при необходимости).

2) Потребитель - юридическое лицо при обращении в письменной форме представляет:

а) письменное обращение на имя заместителя главы администрации городского округа Богданович по жилищно-коммунальному хозяйству и энергетике, в котором указывает сведения в соответствии с п. 7 настоящего порядка;

б) заверенную копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица;

в) документ о полномочии представителя юридического на обращение;

г) заверенную копию договора теплоснабжения;

д) документы, подтверждающие факты, изложенные в обращении (при необходимости).