



Российская Федерация

Администрация муниципального района «Заполярный район»

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 08.11.2019 № 980р

п. Искателей

О регламентации отдельных вопросов рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории сельских поселений муниципального района «Заполярный район»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»:

1. Установить, что при рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории сельских поселений муниципального района «Заполярный район» должностным лицом, осуществляющим ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей является начальник отдела ЖКХ, энергетики, транспорта и экологии Администрации Заполярного района Парилов Алексей Антуанович.

На время отсутствия Парилова А.А. (командировка, временная нетрудоспособность, отпуск) таким ответственным должностным лицом является сотрудник указанного отдела, который назначен временно исполнять его обязанности.

2. Утвердить текст информации о порядке подачи обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения и перечне необходимых документов согласно приложению 1.

3. В течение 3 календарных дней со дня принятия настоящего распоряжения разместить приложение № 1 к нему:

3.1. МКУ ЗР «Северное» (Чупров В.Б.) - на официальном сайте органов местного самоуправления Заполярного района в разделе «ЖКХ»;

3.2. Отделу ЖКХ, энергетики, транспорта и экологии Администрации Заполярного района (Парилов А.А.) – на информационной доске в холле здания органов местного самоуправления Заполярного района.

4. Отделу ЖКХ, энергетики, транспорта и экологии Администрации Заполярного района (Парилов А.А.) организовать ведение Журнала регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения согласно приложению 2.

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы Администрации Заполярного района по инфраструктурному развитию Н.Л. Михайлову.

И. о. главы Администрации
Заполярного района



О.Е. Холодов

**Информации о порядке подачи обращений потребителей
по вопросам надежности теплоснабжения на территории сельских поселений
муниципального района «Заполярный район» и перечне необходимых
документов**

1. Порядок подачи обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения установлен Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 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: Ненецкий автономный округ, Заполярный район, п. Искателей, ул. Губкина, 10, почтовый индекс – 166700.

В течение отопительного периода обращения могут подаваться ответственному должностному лицу круглосуточно в устной форме - начальнику отдела ЖКХ, энергетики, транспорта и экологии Администрации Заполярного района Парилову Алексею Антуановичу по телефонам: - тел. (81853)48853 (в рабочее время с 08 час. 30 мин. до 17 час. 30 мин.); - тел. +79115614126 (круглосуточно).

Рекомендуется также обращение в устной форме дублировать в дежурно-диспетчерскую службу МП ЗР «Севержилкомсервис» по телефону: 8 (818) 572-30-30.

5. Требования к содержанию письменного обращения урегулированы Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В полном объеме информацию о требованиях к письменному обращению, в том числе прилагаемых документах, о возможности обращения в электронной форме можно получить на официальном сайте органов местного самоуправления Заполярного района в разделе «Обращения граждан».

6. Обращение, полученное ответственным должностным лицом, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) (если письменное – то дополнительно к регистрации в системе делопроизводства в Администрации Заполярного района).

7. После регистрации обращения ответственное должностное лицо 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 Заполярного района в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения.

В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок Администрация Заполярного района 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 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 обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией.

