



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАТО ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА)**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

12.09.2013

№ 758

**Об организации приема и рассмотрения обращений потребителей
по вопросам надежности теплоснабжения
в Администрации ЗАТО города Заозерска**

Руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», 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»,

постановляю:

1. Назначить должностных лиц, ответственных за принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрации ЗАТО города Заозерска (далее – обращения):

1.1. Первого заместителя Главы администрации ЗАТО города Заозерска либо лицо, его замещающее (далее – первый заместитель Главы администрации), - в части рассмотрения обращений в рабочие дни с 8.30 до 13.00, с 14.30 до 18.00, в предпраздничные дни с 8.30 до 14.00.

1.2. Оперативных дежурных ЕДДС ЗАТО города Заозерска в соответствии с графиками дежурств, утвержденными руководителем МКУ «АСС» в части ежедневного, а в течение отопительного периода – круглосуточного принятия и рассмотрения обращений (кроме пунктов 1.1. и 1.3 настоящего постановления).

1.3. Специалиста по работе с обращениями граждан в течение рабочего дня – в части принятия обращений, поступивших в Администрацию ЗАТО города Заозерска в письменной форме.

2. Утвердить Порядок приема обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрации ЗАТО города Заозерска (далее – Порядок).

3. Начальнику организационного отдела Администрации ЗАТО города Заозерска Вабищевичу В.С. организовать размещение Порядка на официальном портале органов местного самоуправления.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Опубликовать настоящее постановление в газете «Западная Лица».

6. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования.

Глава администрации
ЗАТО города Заозерска

В.Ф. Ротарь

Утвержден
постановлением Администрации
ЗАТО города Заозерска
от _____ № _____

**Порядок
приема и рассмотрения обращений потребителей
по вопросам надежности теплоснабжения
в Администрации ЗАТО города Заозерска**

1. Настоящий порядок приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрации ЗАТО города Заозерска (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 так же в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, поступивших в Администрацию ЗАТО города Заозерска.

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. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме в Администрацию ЗАТО города Заозерска по адресу: 184310, ЗАТО город Заозерск, переулок Школьный, дом 1, а в течение отопительного периода – в устной форме, в том числе по телефону: 3-14-77

4. Обращение регистрируется оперативным дежурным ЕДДС в журнале жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее - журнал), а при обращении в письменной форме в Администрацию ЗАТО города Заозерска оно регистрируется в журнале учета обращений граждан специалистом работе с обращениями граждан и передается незамедлительно первому заместителю Главы администрации ЗАТО города Заозерска или лицу его замещающего для рассмотрения.

5. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее – ответственные должностные лица) после регистрации обращения обязаны:

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

5.2. проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;

5.3. в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов - в отопительный период) с момента регистрации обращения направить его копию (уведомить) в теплоснабжающую (теплосетевую) организацию и направить запрос о возможных

технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

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

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

- совместно с 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 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 в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления. Дата и время отправки должна быть отмечена в журнале регистрации жалоб (обращений).

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

10. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание.