



АДМИНИСТРАЦИЯ КЫШТЫМСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от " 13 " 11 2021 г. № 8874

г. Кыштым

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, о назначении ответственного должностного лица, осуществляющего принятие и рассмотрение обращений потребителей

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»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Кыштымского городского округа (приложение).

2. Назначить ответственным должностным лицом за осуществление ежедневного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Кыштымском городском округе Первого заместителя Главы Кыштымского городского округа Мошкина П.Г.

3. Настоящее постановление подлежит опубликованию в средствах массовой информации и размещению на официальном сайте администрации Кыштымского городского округа в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на Первого заместителя Главы Кыштымского городского округа Мошкина П.Г.

Глава Кыштымского городского округа

Л.А. Шеболаева



Подписан:
Шеболаева
Людмила
Александровна
Дата: 2021-11-08
09:29:17

Порядок
подачи и рассмотрения обращений потребителей
по вопросам надежности теплоснабжения Кыштымского городского округа

1. Общие положения

1. Для целей настоящего постановления используется понятие «потребитель тепловой энергии» (далее - потребитель) - лицо, приобретающее тепловую энергию (мощность), теплоноситель для использования на принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании теплоснабжающих установках либо для оказания коммунальных услуг в части горячего водоснабжения и отопления.

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, а в течение отопительного периода в устной, в том числе по телефону.

В рабочее время (понедельник-пятница с 8:00 час. до 17:00 час., за исключением перерыва на обед с 12:00 час до 13:00 час.) (далее рабочее время) письменные обращения принимаются по адресу: г. Кыштым, пл.К.Маркса, 1, каб. 105. Телефонные звонки принимаются по телефону: (35151) 4 – 11 – 12 круглосуточно.

2. Требования к письменному обращению

4. Потребитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии), наименование организации (при подаче обращения юридическим лицом), фамилию, имя, отчество законного представителя (представителя) юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3. Порядок рассмотрения администрацией Кыштымского городского округа обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

5. Письменное обращение, поступившее по адресу: г. Кыштым, пл.К.Маркса, 1, каб. 105 незамедлительно передается в Управление городского хозяйства администрации Кыштымского городского округа (далее УГХ), указанное обращение, полученное должностным лицом УГХ, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее журнал регистрации жалоб (обращений)) в день поступления.

6. Обращение, поступившее по телефону, регистрируется оперативным дежурным ЕДДС в журнале регистрации жалоб (обращений) в день поступления.

7. После регистрации обращения оперативный дежурный обязан:

определить характер обращения (авария, инцидент или иное, при необходимости уточнить его у потребителя);

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

проверить достоверность представленной потребителем информации, подтверждающей факты, изложенные в его обращении;

в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов – в отопительный период) с момента регистрации обращения направить информацию в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию и запросить информацию о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату запроса информации зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

8. В случае неполучения ответа на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) от теплоснабжающей (теплосетевой) организации оперативный дежурный ЕДДС информирует об этом Управление городского хозяйства администрации Кыштымского городского округа (далее УГХ) и Первого заместителя Главы Кыштымского городского округа, Первый заместитель Главы Кыштымского городского округа в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

9. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации и не устранения обозначенной проблемы оперативный дежурный ЕДДС передает эту информацию в УГХ, УГХ 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 (приложение).

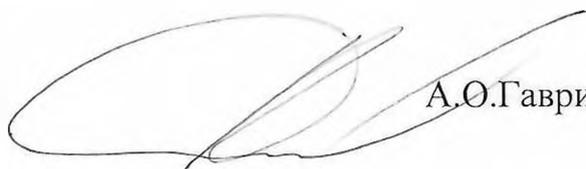
10. Ответ на письменное обращение потребителя, подписанное Первым заместителем Главы Кыштымского городского округа, должен быть направлен потребителю в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления. Ответ на устное обращение потребителя дается в устной форме в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления. Дата и время дачи ответа должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

Ответ на обращение может быть обжалован вышестоящему должностному лицу, а также в суд.

11. УГХ обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

12. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе Кыштымского городского округа, а также в судебном порядке.

Начальник Правового управления
Администрации Кыштымского
городского округа



А.О.Гаврилова

