



Утверждаю:

Зав. г.п. Приобье

Ю. Ермаков

ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского поселения Приобье, Октябрьского района, ХМАО-Югра

1. Положение о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского поселения Приобье (далее – Положение) определяет порядок подачи и рассмотрения обращений по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского поселения Приобье (далее – городское поселение) и перечне необходимых документов.

2. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключенного договора теплоснабжения.

3. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме в администрацию городского поселения по адресу: Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Октябрьский район, г.п. Приобье, ул. Югорская, д.5, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону - 8 (34678) 32-4-73:

- в рабочие дни с 9.00 до 13.00, с 14.00 до 18.00 час.,
- в предпраздничные дни с 9.00 до 17.00 час.

4. Перечень документов, которые необходимо предъявить заявителю при подаче обращения в письменной форме:

- копию договора теплоснабжения (для юридических лиц),
- копию документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении (при наличии).

5. Ответственное должностное лицо по рассмотрению обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского поселения Приобье – начальник отдела по вопросам жизнеобеспечения Охомуш Ю.И.

6. Обращение, полученное должностным лицом администрации, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

7. После регистрации обращения должностное лицо администрации обязано:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);
- определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие теплоснабжение данного потребителя;
- 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 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).

8. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица администрации 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 администрации в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

9. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации 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.

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 должна быть отмечена в журнале регистрации жалоб (обращений).

11. Должностное лицо администрации обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

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