



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ НЕФТЕГОРСК
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА НЕФТЕГОРСКИЙ
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от « 31 » августа 2016 года № 213

О создании порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, о назначении ответственного должностного лица, осуществляющего ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 18.08.2012г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»:

1. Назначить ответственным должностным лицом в администрации городского поселения Нефтегорск за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода — круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения ведущего специалиста по ЖКХ - Мышко Дениса Юрьевича.
2. Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения городского поселения Нефтегорск (приложение №1).
3. Опубликовать (обнародовать) настоящее Постановление в газете «Нефтегорская газета» и разместить на официальном сайте администрации городского поселения Нефтегорск (<http://gpneftegorsk.ru/>) информацию об ответственном лице, о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов.
4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Главы городского поселения Нефтегорск Зуева Романа Юрьевича.

Глава

городского поселения Нефтегорск



А.В. Репин

ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в городском поселении Нефтегорск

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

Статья 2. Право граждан на обращение

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам.

2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Статья 7. Требования к письменному обращению

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или 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 (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется ежедневно, а в течении

отопительного периода- круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

В рабочее время рабочих дней письменные и устные обращения принимаются по адресу: г. Нефтегорск, ул. Бурувиков д.12, Единая дежурно-диспетчерская служба, телефонные звонки принимаются по телефонам: 8(84670)2-10-01, в выходные и праздничные дни, а также в нерабочее время рабочих дней обращения принимаются по телефонам сот. 8 927-005-96-36, в рабочие дни 8 (84670) 2-08-93, 8(84670) 2-08-95, 8(84670)2-42-11.

Информация о порядке подачи и перечне необходимых документов размещается на сайте Администрации городского поселения Нефтегорск <http://gpneftegorsk.ru/>.

1. 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.

2. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону.

3. Обращение, полученное специалистом Администрации городского поселения Нефтегорск регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

4. После регистрации обращения специалист администрации городского поселения Нефтегорск обязан:

- 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).

5. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос специалиста Администрации городского поселения Нефтегорск в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неподлучения ответа на запрос в указанный срок специалист Администрации городского поселения Нефтегорск в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

6. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации специалист Администрации городского поселения Нефтегорск в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязан:

- 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.

1. 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).

2. Специалист Администрации городского поселения Нефтегорск обязан проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

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