

### администрациЯ ГОРОДСКОГО

### ПОСЕЛЕНИЯ “ЕМВА”

**“ЕМВА” КАР ОВМÖДЧÖМИНСА АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 06 ноября 2015 г. № 412**

**О рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского поселения «Емва»**

В соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 6 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства РФ от 8 августа 2012 года № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского поселения «Емва» администрация городского поселения «Емва»

**Постановляет:**

1. Утвердить Порядок рассмотрения администрацией городского поселения «Емва» обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Назначить ведущего инспектора по вопросам ЖКХ администрации городского поселения «Емва» Габушеву Е.В. ответственным лицом, осуществляющим ежедневное принятие обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в границах городского поселения «Емва» в устном и письменном виде в соответствии с утвержденным Порядком.

3. Ответственность за круглосуточное принятие обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в границах городского поселения «Емва в устной форме по телефону 89121115545 оставляю за собой.

4. Настоящее постановление подлежит обязательному опубликованию (обнародованию).

Руководитель администрации А.Б. Михайлов

Приложение

к постановлению администрации городского поселения «Емва» от 06.11.2015 г. № 412

**Порядок**

рассмотрения администрацией городского поселения «Емва» обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

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:

2.1. в письменной форме ведущему инспектору по вопросам ЖКХ администрации городского поселения «Емва» по адресу: 169200, РК, г. Емва, ул. Октябрьская, дом 25;

2.2. в течение отопительного периода в устной форме, в том числе по телефону:

- в рабочие дни с 09:00 до 18:00, в рабочие дни (пятница) и предпраздничные дни с 09:00 до 14:00 по телефонам 8-82139-21054, 24917;

- в рабочие дни (понедельник-четверг) с 18:00 до 9:00, в рабочие дни (пятница) и предпраздничные дни с 14:00 до 9:00, в выходные и праздничные дни - круглосуточно по телефону 8-912-1115545 или через ЕДДС администрации МР «Княжпогостский» по телефону 8-82139-21208.

3. Перечень документов, которые необходимо предъявить заявителю при подаче обращений в письменной форме:

- копию документа, удостоверяющего личность заявителя (для физических лиц);

- копия договора теплоснабжения (для юридических лиц);

- копию документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении (при наличии).

4. Полученное обращение регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее - журнал).

5. После регистрации обращения должностные лица, ответственные за прием и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее – должностные лица), обязаны:

- 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.

6. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) с момента получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанные сроки должностное лицо в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

7. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации 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 должны быть отмечены в журнале.

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

10. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе городского поселения «Емва», а также в судебном порядке.

11. К нарушениям надежности теплоснабжения относится:  нарушения качества теплоснабжения до ввода в дом на инженерных сетях теплоснабжающих и теплосетевых организаций, низкие параметры теплоносителя на вводе в дом, отсутствие отопления из-за дефектов и аварийных отключений на уличных тепловых сетях и других объектах теплоснабжения (ЦТП, котельные) в зоне их ответственности.

Нарушения температуры отопления в жилых помещениях (например: нет отопления по стояку, нужно выпустить воздух из батарей, ремонт внутридомовой системы отопления и т.д.), связанные с регулировками и отключениями на внутридомовых инженерных сетях не относятся к надежности теплоснабжения и рассматриваются в общем порядке в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Для выяснения конкретных причин низкой температуры отопления в квартирах собственникам и нанимателям жилых помещений рекомендуется обращаться в первую очередь в управляющие или обслуживающие организации, контактные телефоны которых указаны в платежных документах.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_