



АДМИНИСТРАЦИЯ СОСЬВИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

---

от 21.02.19 № 90

п.г.т. Сосьва

*Об утверждении Порядка подачи обращений и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Сосьвинского городского округа*

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь статьями 27, 30, 45 Устава Сосьвинского городского округа, администрация Сосьвинского городского округа

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Порядок подачи обращений и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Сосьвинского городского округа (прилагается).
2. Настоящее постановление опубликовать в газете «Серовский рабочий» и разместить на официальном сайте Сосьвинского городского округа.
3. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Сосьвинского  
городского округа

Г.Н. Макаров

**Порядок подачи обращений и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Сосьвинского городского округа**

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с 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», Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении».

2. Настоящим Порядком определена процедура подачи обращений (жалоб) потребителями на некачественное предоставление услуг по теплоснабжению на территории Сосьвинского городского округа.

3. Право подачи обращения (жалобы) на некачественное предоставление услуг по теплоснабжению имеют юридические лица, граждане - потребители данных услуг.

4. Обращения (жалобы) на некачественное предоставление услуг по теплоснабжению подаются в письменной форме на имя главы Сосьвинского городского округа Макарова Геннадия Николаевича по адресу: 624971, Свердловская область, п.г.т. Сосьва, ул. Толмачева 45.

В течение отопительного периода обращения (жалобы) могут подаваться в устной форме в ООА СГО «Комитет ЖКХ и СЭТС» в рабочее время по телефону 8(34385) 98003, в выходные и праздничные дни, а также в нерабочее время рабочих дней обращения принимаются специалистами по телефону 89222280594, 89089268749.

При обращении потребитель должен указать свои данные (для граждан - Ф.И.О., место жительства, контактный телефон, для юридических лиц - наименование организации, адрес объекта, Ф.И.О. ответственного лица, контактный телефон) и изложить суть вопроса.

5. 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.

6. Полученное обращение регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

7. После регистрации обращения специалист ООА СГО «Комитет ЖКХ и СЭТС»:

- определяет характер обращения (при необходимости уточняет его у потребителя);

- определяет теплоснабжающую организацию, обеспечивающую теплоснабжением данного потребителя;

- проверяет 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 направляет его копию (уведомить) в теплоснабжающую организацию и направляет запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса регистрирует в журнале регистрации жалоб (обращений).

8. Теплоснабжающая организация обязана ответить на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок специалист ООА СГО «Комитет ЖКХ и СЭТС» в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры с использованием факсимильной связи.

9. После получения ответа от теплоснабжающей организации специалист ООА СГО «Комитет ЖКХ и СЭТС» в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период):

- совместно с теплоснабжающей организацией определяет причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

- устанавливает, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов;

- проверяет наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам;

- при необходимости проводит выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, выносит теплоснабжающей 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 должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

11. Специалист ООА СГО «Комитет ЖКХ и СЭТС» обязан проконтролировать исполнение предписания, выданное теплоснабжающей организации по результатам рассмотрения обращения в соответствии с настоящим Порядком.

12. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимные обращения), ответ на обращение не дается.

В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, специалист ООА СГО «Комитет ЖКХ и СЭТС» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.