

Порядок подачи обращений граждан по вопросам теплоснабжения на территории МО «Мостовинское»

Потребители услуг теплоснабжения по вопросам ненадлежащего предоставления данных услуг на территории МО «Мостовинское» могут обращаться в Администрацию МО «Мостовинское» по адресу: 427994, УР, Сарапульский район, с. Мостовое, ул. Платова, 16, тел. 8(34147) 7-02-05

Ответственные за организацию работы по рассмотрению обращений потребителей тепловой энергии, а также за рассмотрение обращений потребителей определены распоряжением Администрации МО «Мостовинское» от 16.09.2015 № 14 "О назначении должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения".

Ответственный за организацию работы по рассмотрению обращений потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения на территории МО «Мостовинское» - Глава муниципального образования «Мостовинское» Елена Борисовна Роготнева.

Ответственный за рассмотрение обращений потребителей:

- главный специалист-эксперт Администрации МО «Мостовинское» Гулакова Тамара Владимировна.

В течение отопительного периода обращения могут быть поданы в устной форме.

В рабочее время письменные и устные обращения принимаются по адресам: 427994, УР, Сарапульский район, с. Мостовое, ул. Платова, 16. Телефонные звонки принимаются по телефонам: 8 (34147) 7-02-25.

В выходные и праздничные дни, а также в нерабочее время обращения принимаются по телефонам сот. 8-950-821-65-13 (круглосуточно).

При обращении потребитель должен указать свои данные (фамилию, имя, отчество, место жительства, контактный телефон) и изложить суть вопроса.

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

Обращения граждан (физических лиц) принимаются к рассмотрению независимо от наличия заключенного в письменной форме договора теплоснабжения.

Рассмотрение Администрацией городского округа обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется в порядке, установленном разделом XI Постановления Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 5 рабочих дней (в период отопительного сезона - в течение 24 часов) с момента его поступления.

Выдержка из Постановления Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808

«Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»

XI. Порядок рассмотрения органами местного самоуправления обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

125. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в органах местного самоуправления поселений, городских округов назначаются должностные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

Для информирования потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов указанная информация должна быть размещена на официальном сайте поселения, городского округа, а также в органах местного самоуправления, отвечающих за рассмотрение обращений.

126. 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.

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

128. Обращение, полученное должностным лицом органа местного самоуправления, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

129. После регистрации обращения должностное лицо органа местного самоуправления обязано:

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

130. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица органа местного самоуправления 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 органа местного самоуправления в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

131. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо органа местного самоуправления 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.

132. 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).

133. Должностное лицо органа местного самоуправления обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

134. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе поселения, городского округа, а также в судебном порядке.