ПОСТАНОВЛЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ГОРОД СЕРАФИМОВИЧ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

от «25» января 2023 г. № 15

О назначении ответственного по рассмотрению обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения и об утверждении Положения о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского поселения город Серафимович Волгоградской области

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003г. №131- ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ», Федеральным законом от 27.07.2010 №190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 г №808 «Об организации теплоснабжения в РФ и о внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ», руководствуясь Уставом городского поселения город Серафимович Волгоградской области и для осуществления круглосуточного контроля за обеспечением бесперебойного прохождения отопительного сезона 2023 – 2024 гг., а также принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского поселения город Серафимович Волгоградской области:

1. Назначить ответственным – специалиста по строительству ЖКХ и благоустройству городского поселения город Серафимович Митичкина Валерия Николаевича.

2. Утвердить Положение о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского поселения город Серафимович (прилагается).

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания, подлежит официальному опубликованию и размещению на официальном сайте администрации городского поселения город Серафимович Волгоградской области в информационной телекоммуникационной сети «Интернет».

Глава городского поселения
город Серафимович Волгоградской области Т.Н. Ильина

Исп.: Кичапова Наталия Васильевна,
Тел. 4-34-52

Приложение 1
к постановлению администрации
городского поселения город Серафимович
от 25.01.2023 г. №15

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского поселения город Серафимович Волгоградской области

1.Положение о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского поселения город Серафимович Волгоградской области (далее – Положение) определяет порядок подачи и рассмотрения обращений по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского поселения город Серафимович Волгоградской области и перечне необходимых документов.

2.Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрации городского поселения город Серафимович Волгоградской области (далее – Администрация) в соответствии с распоряжением Главы городского поселения город Серафимович Волгоградской области назначаются должностные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

3.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.

4.Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме в администрацию городского поселения город Серафимович Волгоградской области по адресу: Волгоградская область, Серафимовичский район, город Серафимович, ул. Блинова, д.3 офис 2, а в течение отопительного периода- в устной форме, в том числе по телефонам Администрации: (84464) 4-34-52 (в рабочее время) и по мобильному телефону должностного лица Администрации 89047781057 (круглосуточно).

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

- Копию документа, удостоверяющего личность заявителя (для физических лиц),
- Копию договора теплоснабжения (для юридических лиц),
- Копию документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении (при наличии).

6.Обращение, полученное должностным лицом Администрации городского поселения город Серафимович Волгоградской области, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) (приложение №1 к настоящему Положению).

7. После регистрации обращения должностное лицо Администрации городского поселения город Серафимович Волгоградской области 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 городского поселения город Серафимович Волгоградской области 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 городского поселения город Серафимович Волгоградской области в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

9.После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо Администрации городского поселения город Серафимович Волгоградской области 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 городского поселения город Серафимович Волгоградской области обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

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

13.Информация для потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов предоставляется, посредством размещения на информационных стендах, на официальном Интернет - сайте Администрации городского поселения город Серафимович Волгоградской области в разделе «Прием граждан».

Адрес официального сайта городского поселения город Серафимович Волгоградской области: https://serafimadmin.ru/

ЖУРНАЛ
регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского поселения город Серафимович Волгоградской области

Порядковый номер обращения	Дата, время регистрации обращения	Наименование юридического лица, Ф.И.О. физического лица, адрес, телефон	Наличие договора теплоснаб-жения, реквизиты	Суть, характер обращения	Наименование теплоснабжающей, теплосетевой организации	Дата и время направления запроса в теплоснабжа-ющую, теплосетевую организацию	Дата и время поступления ответа от теплоснабжающей, теплосетевой организации	Дата и время направления предписания	Дата и время направления информации в прокура-туру	Дата и время отправки ответа заявителю
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11