

**Администрация МО "Городской округ "Город Нарьян-Мар"**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 07 |  | 09.2015 |  | 1045 |

от “\_\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 г. Нарьян-Мар

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в муниципальном образовании "Городской округ "Город Нарьян-Мар"

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ "О теплоснабжении в Российской Федерации", 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" Администрация муниципального образования "Городской округ "Город Нарьян-Мар"

**П О С Т А Н О В Л Я Е Т:**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в муниципальном образовании "Городской округ "Город Нарьян-Мар" (Приложение).

2. Управлению организационно-информационного обеспечения Администрации муниципального образования "Городской округ "Город Нарьян-Мар" разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации муниципального образования "Городской округ "Город Нарьян-Мар".

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его принятия и подлежит официальному опубликованию.

|  |  |
| --- | --- |
| **Глава МО "Городской округ** **"Город Нарьян-Мар"**  | **Т.В.Федорова** |

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

постановлением Администрации МО

"Городской округ "Город Нарьян-Мар"

от 07.09.2015 № 1045

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ НАДЕЖНОСТИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ "ГОРОДСКОЙ ОКРУГ "ГОРОД НАРЬЯН-МАР"**

**Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящее Положение определяет порядок работы с устными и письменными обращениями потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения в муниципальном образовании "Городской округ "Город Нарьян-Мар".

2. Настоящее Положение разработано в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

– Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

– Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

– Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ "О теплоснабжении";

– 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".

3. Под потребителями тепловой энергии понимаются физические и юридические лица, приобретающие тепловую энергию (мощность), теплоноситель для использования на принадлежащих им на праве собственности или ином законном основании теплопотребляющих установках либо для оказания коммунальных услуг в части горячего водоснабжения и отопления (далее – потребители).

4. Прием обращений потребителей в письменной форме осуществляет Управление строительства, ЖКХ и градостроительной деятельности Администрации муниципального образования "Городской округ "Город Нарьян-Мар" (далее – Управление).

Местонахождение Управления:166001, г. Нарьян-Мар, ул. Рабочая, д. 14Б.

Телефон: 8 (81853) 4-58-97.

Официальный сайт в сети Интернет: http://adm-nmar.ru

Адрес электронной почты: jkh-nmar@yandex.ru.

Режим работы: ежедневно, кроме субботы и воскресенья, праздничных дней – с 08.30 до 12.30 и с 13.30 до 17.30.

5. Обращение в письменной форме может быть направлено в Управление почтовым отправлением или в виде электронного документа по электронной почте либо передано потребителем на личном приеме.

6. В обращении потребителя - физического лица должны быть указаны:

фамилия, имя, отчество;

адрес.

В обращении потребителя - юридического лица должны быть указаны:

наименование организации;

дата и номер договора теплоснабжения (копия договора прикладывается к обращению).

К обращению потребителя - юридического лица прикладывается доверенность, удостоверяющая полномочия представителя потребителя.

Обращение составляется в свободной форме.

7. Кроме того, для оперативного решения вопросов надежности теплоснабжения в отопительный период потребители могут обратиться в устной форме в диспетчерскую службу Нарьян-Марского муниципального унитарного предприятия объединенных котельных и тепловых сетей (МУ ПОК и ТС).

Телефон: 8 (81853) 4-22-25.

Режим работы: круглосуточно.

8. Текст настоящего Положения размещается на официальном сайте Администрации муниципального образования "Городской округ "Город Нарьян-Мар" (http://adm-nmar.ru).

**Глава 2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ,**

**ПОДАННЫХ В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ**

9. Специалист Управления, осуществляющий прием обращений, поданных в письменной форме, устанавливает предмет обращения и регистрирует обращение в журнале регистрации жалоб (обращений).

10. После регистрации обращения специалист Управления:

1) рассматривает обращение и прилагаемые к нему документы, проверяет достоверность представленных потребителем документов и фактов, изложенных в обращении;

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

3) определяет теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию;

4) в течение двух рабочих дней (в течение трех часов в отопительный период) с момента регистрации обращения направляет в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию копии обращения и запросы о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения (при этом дата отправки запросов регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений)).

11. В случае неполучения от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации ответов на запросы в течение трех дней (в течение трех часов в отопительный период) специалист Управления в течение трех часов информирует об этом органы прокуратуры путем направления соответствующего извещения.

12. После получения ответов от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации специалист Управления в течение трех дней (в течение шести часов в отопительный период):

1) определяет совместно с теплоснабжающей и (или) теплосетевой организацией причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

2) устанавливает, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же источников тепловой энергии, а также проверяет наличие подобных обращений по данным объектам в прошлом, в том числе посредством получения информации от МУ ПОК и ТС;

3) при необходимости проводит выездную проверку обоснованности фактов, изложенных в обращении;

4) при подтверждении фактов, изложенных в обращении потребителя, в адрес теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации направляет предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения мероприятий;

5) подготавливает ответ на обращение потребителя и фиксирует дату и время отправки ответа на обращение заявителя в журнале регистрации жалоб (обращений).

Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение пяти рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления.

13. Основаниями для оставления обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов являются следующие факты:

1) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (при этом потребителю, обратившемуся в устной форме или направившему обращение в письменной форме, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

2) текст обращения, поданного в письменной форме, не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается потребителю, направившему обращение, если его наименование (для юридических лиц), фамилия (для физических лиц), почтовый адрес поддаются прочтению);

3) обращение содержит вопросы, на которые потребителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства по данному вопросу.

14. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по адресу электронной почты или почтовому адресу, указанному в обращении.

15. Запросы в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, извещения в органы прокуратуры о неполучении ответов на такие запросы, ответы на обращения потребителей, уведомления об оставлении обращений без ответа по существу поставленных в них вопросов, предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения подписывает начальник Управления.

**Глава 3. РАССМОТРЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

16. В случае поступления в диспетчерскую службу МУ ПОК и ТС по телефону устного обращения потребителя дежурный диспетчер МУ ПОК и ТС осуществляет следующие действия:

1) регистрирует обращение в общем журнале заявок МУ ПОК и ТС с указанием даты и времени поступления обращения, адреса и телефона потребителя;

2) уточняет у потребителя характер обращения;

3) определяет теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию.

17. В случае если дежурный диспетчер МУ ПОК и ТС может самостоятельно ответить на поставленный в обращении вопрос, он предоставляет потребителю информацию незамедлительно.

18. В случае если дежурный диспетчер МУ ПОК и ТС не располагает необходимой информацией, он сообщает потребителю о том, что ответ на его обращение требует подготовки и будет ему предоставлен в течение 24 часов.

19. Дежурный диспетчер МУ ПОК и ТС в течение трех часов с момента регистрации устного обращения потребителя направляет в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию запросы о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения (при этом дата отправки запросов регистрируется в общем журнале заявок МУ ПОК и ТС).

20. В случае неполучения от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации в течение трех часов ответов на запросы о технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения дежурный диспетчер МУ ПОК и ТС незамедлительно направляет в Управление копии запросов в целях информирования органов прокуратуры в порядке, установленном [пунктом 11](#Par42) настоящего Положения.

21. После получения от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации ответов на запросы дежурный диспетчер МУ ПОК и ТС в течение шести часов осуществляет следующие действия:

1) определяет совместно с теплоснабжающей и (или) теплосетевой организацией причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

2) устанавливает, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же источников тепловой энергии, а также проверяет наличие подобных обращений по данным объектам в прошлом, в том числе посредством получения информации от Управления;

3) в случае необходимости проведения выездной проверки по фактам, изложенным в устном обращении потребителя, незамедлительно направляет в адрес Управления копии ответов теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации для организации проведения проверки;

4) предоставляет потребителю запрашиваемую информацию и фиксирует дату и время предоставления ответа на обращение заявителя в общем журнале заявок МУ ПОК и ТС.

22. При подтверждении фактов, изложенных в обращении потребителя, Управлением в адрес теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации в лице начальника Управления выносится предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения мероприятий.

23. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе муниципального образования "Городской округ "Город Нарьян-Мар", а также в судебном порядке.