

**Администрация муниципального образования
"Городской округ "Город Нарьян-Мар"**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 15.11.2019 | № |  | 1096 |

|  |  |
| --- | --- |
| Об утверждении Положения о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования "Городской округ "Город Нарьян-Мар"  |  |

В соответствии со статьей 125 главы XI постановления Правительства РФ от 08.08.2012 № 808 (ред. от 22.05.2019) "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 подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования "Городской округ "Город Нарьян-Мар".

2.Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы Администрации МО "Городской округ "Город Нарьян-Мар".

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания
и подлежит официальному опубликованию.

|  |  |
| --- | --- |
| **Глава города Нарьян-Мара**  | **О.О. Белак** |

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

постановлением Администрации

муниципального образования

"Городской округ "Город Нарьян-Мар"

от 15.11.2019 № 1096

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования "Городской округ "Город Нарьян-Мар"**

1. Порядок подачи обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения установлен 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".

2. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется 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 в письменной форме по адресу: 166000, Ненецкий автономный округ, г. Нарьян-Мар, ул. им.В.И. Ленина, д. 12.

В течение отопительного периода обращения могут подаваться круглосуточно в устной форме ответственному должностному лицу – начальнику управления жилищно-коммунального хозяйства Администрации муниципального образования "Городской округ "Город Нарьян-Мар" Терентьевой Елене Александровне
по телефонам: (81853)4-92-46 (в рабочее время с 08 час. 30 мин. до 17 час. 30 мин.); +79116505413 (круглосуточно).

Рекомендуется также обращение в устной форме дублировать в дежурно-диспетчерскую службу Нарьян-Марского МУ ПОК и ТС по телефону:
8 (81853)4-22-25.

5. Требования к содержанию письменного обращения урегулированы Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". В полном объеме информацию о требованиях
к письменному обращению, в том числе прилагаемых документах, о возможности обращения в электронной форме можно получить на официальном сайте органа местного самоуправления Администрации муниципального образования "Городской округ "Город Нарьян-Мар" в разделе "Обращения граждан".

6. Обращение, полученное ответственным должностным лицом, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений). Письменное обращение дополнительно регистрируется в отделе документационного обеспечения и работы
с обращениями граждан Администрации муниципального образования "Городской округ "Город Нарьян-Мар".

7. После регистрации обращения ответственное должностное лицо обязано:

7.1. определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);

7.2. определить теплоснабжающую организацию;

7.3. проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;

7.4. в течение 2 рабочих дней (в отопительный период в течение 3 часов) с момента регистрации обращения направить его копию (уведомить) в теплоснабжающую 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 организация обязана ответить на запрос Администрации муниципального образования "Городской округ "Город Нарьян-Мар" в течение
3 дней (в отопительный период в течение 3 часов) со времени получения.

В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок Администрация муниципального образования "Городской округ "Город Нарьян-Мар" в течение
3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

9. После получения ответа от теплоснабжающей организации в течение
3 дней (в отопительный период в течение 6 часов) ответственное должностное лицо обязано:

9.1. совместно с теплоснабжающей организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

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

9.3. проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам;

9.4. при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

9.5. при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести 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 отопительный период в течение 24 часов) с момента его поступления. Дата и время отправки должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

11. Ответственное должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией.

Приложение

к Положению о порядке подачи и рассмотрения

обращений потребителей по вопросам надежности

 теплоснабжения на территории муниципального образования

 "Городской округ "Город Нарьян-Мар"

**ЖУРНАЛ**

**регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования "Городской округ "Город Нарьян-Мар"**

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