



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

УУРААХ

«18» 03 2017г.

№ 48

О порядке рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории МО «Поселок Айхал»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 года № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Постановления Правительства РФ от 08.08.2012 года № 808 «Об организации теплоснабжения в РФ и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в МО «Поселок Айхал» (приложение №1).
2. Утвердить состав должностных лиц, ответственных за обращения потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в МО «Поселок Айхал» (приложение №2).
3. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию (обнародованию) в порядке, установленном Уставом МО «Поселок Айхал». Ответственный за размещение настоящего постановления на официальном сайте МО «Поселок Айхал» и в газете «Айхальский вестник» специалист по связям с общественностью (Нагаев Е.Г.)
4. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования (обнародования).
5. Контроль за исполнением настоящего постановления возлагается на Зам.главы Администрации МО «Поселок Айхал» Н.И.Ерастову.

И.о. Главы Администрации
МО «Поселок Айхал»



Handwritten signature

О.В.Возная

Порядок рассмотрения администрацией МО «Поселок Айхал» обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

1. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации МО «Поселок Айхал» назначаются должностные лица, осуществляющие ежедневное, а в течении 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 МО «Поселок Айхал», в СМИ, а так же на информационном стенде в здании поселковой администрации МО «Поселок Айхал».

2. 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.

3. Обращения от потребителей принимаются в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону.(6-11-93, 6-10-90)

4. Обращение, полученное должностным лицом, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

5. После регистрации обращения, должностное лицо «МО «Поселок Айхал» обязано:

5.1 определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя)

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

5.3 в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов - в отопительный период) с момента регистрации обращения направить его копию (уведомить) в теплоснабжающую и (или) обслуживающую организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

6. В случае неполучения ответа на запрос от теплоснабжающей (обслуживающей) организации в течении 3 дней (в течении 3 часов в отопительный период) лицо ответственное за рассмотрение обращений потребителей в течении 3 часов должно информировать об этом органы прокуратуры.

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

7.1 совместно с представителем теплоснабжающей (обслуживающей) организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

7.2 установить, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется этой же ТСО.

7.3 проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам;

7.4 при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

7.5 при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей (обслуживающей) организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

8. 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).

9. Должностное лицо ответственное за оперативное рассмотрение обращений обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (обслуживающей) организацией.

10. Теплоснабжающая (обслуживающая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе поселения, а так же в судебном порядке.

Состав ответственных должностных лиц МО «Поселок Айхал» за обращения потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в МО «Поселок Айхал» должностные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода – круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей:

- главный специалист МО «Поселок Айхал» по ЖКХ – Половинкин В.В. (т. 8-411-36-6-10-90).

- главный специалист по ГО, ЧС и ПБ МО «Поселок Айхал» – Шестаков К.Е. (т. 8-411-6-36-74).

Должностным лицам МО «Поселок Айхал» при обращении потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, пользоваться Порядком рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в МО «Поселок Айхал».

На период отсутствия должностных лиц, обязанности возлагаются на лиц временно исполняющих их обязанности.