

АДМИНИСТРАЦИЯ ИГОРЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ХОЛМ-ЖИРКОВСКОГО РАЙОНА СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

30.06.2014 г. № 23-б

Об организации приема

и рассмотрения обращений

потребителей по вопросам надежности

теплоснабжения на территории муниципального

образования Игоревского сельского

поселения Холм-Жирковского района

Смоленской области

Руководствуясь Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», 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»,

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Назначить специалиста 1 категории Администрации Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области Анисимову Н.М. , ответственной за принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области
2. Утвердить прилагаемый Порядок приема и рассмотрения обращений   
   потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрацию Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области (далее – Порядок).
3. Настоящее постановление подлежит обнародованию, размещению на официальном сайте муниципального образования Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области и вступает в силу после опубликования.

4. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального образования

Игоревского сельского поселения

Холм-Жирковского района

Смоленской области Т.А.Семенова

Приложение

к постановлению Администрации

Игоревского сельского поселения

Холм-Жирковского района

Смоленской области

от 30.06. 2014 г. № 23-б

Порядок

приема и рассмотрения обращений   
потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрацию Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрацию Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области (далее – Порядок), разработан в соответствии с 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» и в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, поступивших в Администрацию Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области.

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 могут подаваться потребителями в письменной форме в Администрацию Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области (по адресу: 215645, Смоленская область, Холм-Жирковский район, ст.Игоревская, ул.Южная, д.5), а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону:

3.1. в рабочие дни с 9.00 до 17.00, по телефону (8-48-139) 2-62-21 (специалист 1 категории );

3.2. ежедневно, а в течение отопительного периода – круглосуточно по телефону 8-951-719-65-77.

4. Обращение регистрируется специалистом 1 категории в журнале жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее – журнал), который ведется по форме, прилагаемой к порядку.

5. После регистрации обращения оно немедленно по телефону передается в МУП «ИКХ».

6. Должностные лица, осуществляющие принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, (далее – ответственные должностные лица) обязаны:

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

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

6.3. в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов - в отопительный период) с момента регистрации обращения направить его копию (уведомить) МУП «ИКХ» и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату и время отправки запроса зарегистрировать в журнале.

7. МУП «ИКХ» обязано ответить на запрос ответственного должностного лица в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок ответственное должностное лицо в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

8. После получения ответа от МУП «ИКХ» ответственное должностное лицо в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

8.1. совместно с МУП «ИКХ» определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

8.2. установить, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов, путем проверки зарегистрированных обращений в журнале;

8.3. проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам путем проверки зарегистрированных обращений в журнале;

8.4. при необходимости инициировать проведение выездной проверки обоснованности обращений потребителей;

8.5. при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести МУП «ИКХ» предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

9. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен ответственным должностным лицом 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.

10. Ответственное должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания МУП «ИКХ».

11. МУП «ИКХ» вправе обжаловать вынесенное предписание в судебном порядке.

Приложение

к Порядку приема и рассмотрения обращений потребителей

по вопросам надежности теплоснабжения в Администрацию Игоревского

сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области

Журнал регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата и время  обращения  потребителя | Ф.И.О.  потребителя | Адрес проживания | Характер обращения | Дата и время обра-  щения в тепло-  снабжа-ющую организа-цию | Дата и время ответа тепло  снабжа-ющей организа-ции | Причины  нарушения  параметров  надежности  теплоснаб-жения | Дата и время выездной  проверки | Дата и время направления  предписания в теплоснаб-жающую  организацию | Дата и время обращения  в проку-ратуру | Дата и  время  ответа  потребителю |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |