                                                                                                    к постановлению администрации

                                                                                                    Иткульского сельсовета

                                                                                                    от 19.05.2014г. № 48

Порядок рассмотрения  обращений

потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

на территории Иткульского сельсовета

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 года № 190-ФЗ «О теплоснабжении» и Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 года № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

2. Настоящим Порядком определена процедура подачи обращений (жалоб) потребителями на некачественное предоставление услуг «теплоснабжения» на территории Иткульского сельсовета.

3.Право подачи обращения (жалобы) на некачественное предоставление услуг «теплоснабжения» имеют юридические лица, граждане – потребители данных услуг.

4. Обращения (жалобы) подаются в письменной форме, а в течение отопительного периода – в устной форме, в том числе по телефону

При обращении потребитель должен указать свои данные (Ф.И.О., место жительства, контактный телефон) и изложить суть вопроса.

5. 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.

6. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефонам тел.8 (38350) 37740; сотовый 89612166600

тел.8(38350) 37-624, сотовый 89137506431

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

8. После регистрации обращения должностное лицо  администрации 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).

9. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица органа местного самоуправления 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 Иткульского сельсовета в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

10. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации Иткульского сельсовета 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.

11. 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).

12. Должностное лицо администрации Иткульского сельсовета обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

13. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе поселения, городского округа, а также в судебном порядке.