



44/10/17

**РАСПОРЯЖЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ КОТЕЛЬНИКОВСКОГО ГОРОДСКОГО
ПОСЕЛЕНИЯ
КОТЕЛЬНИКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

от 27.10.2017 г.

№ 402 –р

**«Об утверждении регламента о Порядке подачи
и рассмотрения обращений потребителей по вопросам и
надежности теплоснабжения на территории
Котельниковского городского поселения »**

В соответствии с п.125 Правил организации теплоснабжения в РФ, утвержденных постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 №808, руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», письмом комитета жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Волгоградской области от 13.09.2017 № 37-07-04/6596, об утверждении регламента о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Котельниковского городского поселения ,Уставом Котельниковского городского поселения ,

1. Утвердить регламент о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (Приложение №1)
2. Контроль за исполнением данного распоряжения оставляю за собой.

**Глава Котельниковского
городского поселения**



А. Л. Федоров



**РЕГЛАМЕНТ
О ПОРЯДКЕ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ПО ВОПРОСАМ НАДЕЖНОСТИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ**

1. Настоящий Регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 190-ФЗ "О теплоснабжении", постановлением Правительства РФ от 8 августа 2012 г. N 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 в письменной форме могут подаваться по адресу: Волгоградская область, г. Котельниково, ул. Ленина д. 9, каб. 2-15.

В течение отопительного периода обращения могут подаваться круглосуточно в устной форме, в том числе по телефону: 3-16-08 (отдел ЖКХ администрации Котельниковского городского поселения), 8-9023623577 (оперативно-диспетчерская служба - ЕДДС).

Обращения в устной форме направляются в течении отопительного сезона:

- в рабочие дни с 8.00 до 17.00ч, перерыв с 12.00 до 13.00ч, по телефонам 3-16-08 (Отдел ЖКХ администрации Котельниковского городского поселения);

- в рабочие дни с 17.00 до 08.00 утра, в выходные и праздничные дни по телефону 3-28-58, 8-9023623577 (Единая дежурно-диспетчерская служба).

4.1. Устные обращения регистрируются ответственными сотрудниками Отдела ЖКХ администрации Котельниковского городского поселения (ответственное должностное лицо администрации) и диспетчерами Единой дежурно-диспетчерской службы в журнале регистрации жалоб (обращений) по форме согласно приложению 1 к Регламенту и немедленно передаются для рассмотрения заместителю главы Котельниковского городского поселения (далее – зам. главы городского поселения).

4.2. Гражданин в своем письменном обращении указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Обращение, полученное ответственным должностным лицом администрации, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

5. После регистрации обращения ответственное должностное лицо администрации обязано:

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

- определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, организацию осуществляющую управление дома, обеспечивающую 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, организацию осуществляющую управление дома и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

6. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация, организация осуществляющая управление дома обязана ответить на запрос администрации в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок администрация в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

7. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации, организации осуществляющей управление дома в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) ответственное должностное лицо администрации обязано:

совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией, организации осуществляющей управление дома 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, организации осуществляющей управление дома 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 должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

9. Ответственное должностное лицо администрации обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией, организации осуществляющей управление домом.

Приложение к регламенту №1

Журнал регистрации жалоб (обращений)

Дата поступления обращения	Содержание обращения и от кого поступило	Кому доложено и когда исполнено	Подпись лица об ознакомлении обращения(дата время)