



П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

АДМИНИСТРАЦИИ КАРАГАЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ПЕРМСКОГО КРАЯ

29.09.2020

№ 297-01-02-558

┌
└

Об утверждении порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Карагайского муниципального округа

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Карагайского муниципального округа.

2. Назначить должностным лицом, ответственным за оперативность рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Карагайского муниципального округа заместителя главы администрации Карагайского муниципального района Томилову Т. В.

3. Отделу экономики администрации Карагайского муниципального района обеспечить своевременную подготовку и представление ответа на обращения потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, поступившие в администрацию Карагайского муниципального района.

4. Уполномочить:

4.1. Единую дежурно - диспетчерскую службу Карагайского муниципального района Пермского края на прием и регистрацию обращений потребителей в устной форме (по телефону);

4.2. Отдел внутренней политики и организационной работы на прием и регистрацию обращений потребителей в письменной форме.

5. Старшему диспетчеру Единой дежурно - диспетчерской службы Карагайского муниципального района Пермского края Мялицыну Г. В.:

5.1 обеспечить организацию работы диспетчеров Единой дежурно - диспетчерской службы Карагайского муниципального района Пермского края на прием и регистрацию обращений потребителей в устной форме (по телефону);

5.2 организовать ежедневное предоставление заместителю главы администрации Карагайского муниципального района оперативных сведений о количестве и характере обращений потребителей в устной форме (по телефону) за истекшие сутки и о принятых в отношении обращений мерах.

6. Специалисту отдела внутренней политики и организационной работы администрации Карагайского муниципального района осуществляющему прием и регистрацию обращений потребителей в письменной форме организовать ежедневное их предоставление после регистрации заместителю главы администрации Карагайского муниципального района.

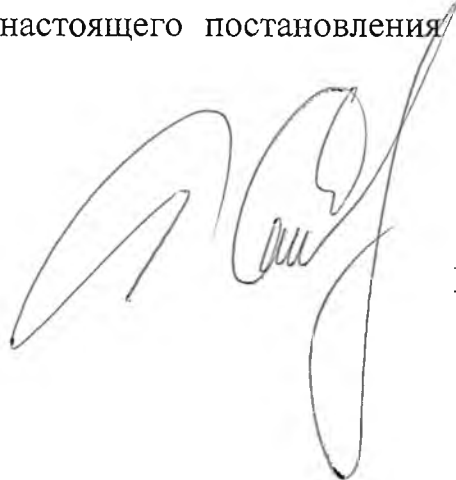
7. Установить, что нарушения температуры воздуха в жилых, нежилых помещениях, связанные с регулированием и отключениями на инженерных сетях, расположенных внутри зданий, не относятся к надежности теплоснабжения и рассматриваются в общем порядке в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8. Рекомендовать руководителям теплоснабжающих, теплосетевых организаций, осуществляющих теплоснабжение потребителей на территории Карагайского муниципального округа, обеспечить взаимодействие между администрацией Карагайского муниципального района и Единой дежурно - диспетчерской службы Карагайского муниципального района Пермского края с целью своевременного, оперативного и объективного предоставления информации (сведений) обо всех происшествиях.

9. Настоящее постановление вступает в силу с даты его подписания и подлежит размещению на официальном сайте администрации Карагайского муниципального района Пермского края.

10. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального района-
глава администрации Карагайского
муниципального района



Г.А. Старцев

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Карагайского муниципального
района Пермского края
от 29.09.2020 № 297-01-02-558

ПОРЯДОК
подачи и рассмотрения обращений потребителей
по вопросам надежности теплоснабжения на территории Карагайского
муниципального округа

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Карагайского муниципального округа (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», а также в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, поступивших в администрацию Карагайского муниципального района.

1.2. Для целей настоящего Порядка под потребителями тепловой энергии понимаются физические и юридические лица, приобретающие тепловую энергию (мощность), теплоноситель для использования на принадлежащих им на праве собственности или ином законном основании теплопотребляющих установках (далее – потребители).

2. Порядок подачи обращений

2.1. Обращение в письменной форме может быть направлено в администрацию Карагайского муниципального района (далее – Администрация) почтовым отправлением по адресу: 617210, Пермский край, с. Карагай, ул. Ленина, 5 или лично, а также в виде электронного документа по электронной почте: kmr@permkray.ru.

Режим работы администрации Карагайского муниципального района: с понедельника по пятницу - с 09.00 до 13.00 и с 13.00 до 17.12.

2.2. В обращении потребителя - физического лица должны быть указаны: фамилия, имя, отчество; адрес потребителя; контактные данные.

В обращении потребителя – юридического лица должны быть указаны: наименование организации; дата и номер договора теплоснабжения (копия договора прикладывается к обращению).

К обращению потребителя – юридического лица прикладывается доверенность, удостоверяющая полномочия представителя потребителя.

Обращение составляется в свободной форме.

2.3. Для оперативного решения вопросов надежности теплоснабжения в отопительный период потребители могут обратиться в устной форме (по телефону) в Единую дежурно - диспетчерскую службу Карагайского муниципального района Пермского края (далее – ЕДДС) по телефонам: 8 (34297) 3-17-09, 3-24-00, 112.

3. Порядок рассмотрения обращений, поданных в письменной форме

3.1. Специалист отдела внутренней политики и организационной работы администрации Карагайского муниципального района, осуществляющий прием обращений потребителей, поданных в письменной форме, регистрирует обращение в журнале регистрации жалоб (обращений), который ведется по форме согласно приложению 1 к настоящему Порядку и передает обращение на рассмотрение заместителю главы администрации Карагайского муниципального района.

3.2. Заместитель главы администрации Карагайского муниципального района направляет обращение в отдел экономики администрации Карагайского муниципального района для принятия мер и своевременной подготовки и представления ответа потребителю.

3.3. Специалист отдела экономики администрации Карагайского муниципального района, ответственный за своевременную подготовку и представление ответа на обращение потребителя по вопросам надежности теплоснабжения:

рассматривает обращение и прилагаемые к нему документы, проверяет достоверность представленных потребителем документов и фактов, изложенных в обращении;

определяет характер обращения потребителя (при необходимости уточняет его у потребителя);

определяет теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие теплоснабжение соответствующего потребителя;

в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов - в отопительный период) с даты регистрации обращения направляет в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию копию обращения и запросы о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дата отправки запросов регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

3.4. Теплоснабжающая и (или) 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 запроса.

3.5. В случае неполучения от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации ответа на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов - в отопительный период) специалист отдела экономики администрации Карагайского муниципального района, ответственный за своевременную подготовку и представление ответа на обращение потребителя по вопросам

надежности теплоснабжения, в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры путем направления соответствующего извещения.

3.6. После получения ответа от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации специалист отдела экономики администрации Карагайского муниципального района, ответственный за своевременную подготовку и представление ответа на обращение потребителя по вопросам надежности теплоснабжения, в течение 3 дней (в течение 6 часов - в отопительный период):

определяет совместно с теплоснабжающей и (или) теплосетевой организацией причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

устанавливает, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же источников тепловой энергии, а также проверяет наличие подобных обращений потребителей по данным объектам в прошлом, в том числе посредством получения информации от ЕДДС;

при необходимости проводит выездную проверку обоснованности фактов, изложенных в обращениях потребителей;

при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, направляет в адрес теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации Предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения мероприятий по форме согласно приложению 2 к настоящему Порядку;

подготавливает ответ на обращение потребителя и фиксирует дату и время отправки ответа на обращение заявителя в журнале регистрации жалоб (обращений).

3.7. Ответ на обращение потребителя должен быть направлен в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов - в отопительный период) с даты его поступления.

3.8. Основаниями для оставления обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов являются следующие факты:

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (при этом потребителю, обратившемуся в устной форме или направившему обращение в письменной форме, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

текст обращения, поданного в письменной форме, не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается потребителю, направившему обращение, если его наименование (для юридических лиц), фамилия (для физических лиц), почтовый адрес поддаются прочтению);

обращение содержит вопросы, на которые потребителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства по данному вопросу.

3.9. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу или по адресу электронной почты, указанному в обращении.

3.10. Запросы в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, извещения в органы прокуратуры о неполучении ответов на такие запросы, ответы на обращения потребителей, уведомления об оставлении обращений без ответа по существу поставленных в них вопросов, предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения подписывает заместитель главы администрации Карагайского муниципального района.

3.11. Специалист отдела экономики администрации Карагайского муниципального района, ответственный за своевременную подготовку и представление ответа на обращение потребителя по вопросам надежности теплоснабжения, обязан проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей и (или) теплосетевой организацией.

3.12. Теплоснабжающая организация и (или) теплосетевая организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе муниципального района-главе администрации Карагайского муниципального района, а также в судебном порядке.

4. Порядок рассмотрения обращений, поступивших в устной форме (по телефону)

4.1. В случае поступления в ЕДДС обращения потребителя в устной форме (по телефону) диспетчер ЕДДС осуществляет следующие действия: регистрирует обращение в журнале регистрации жалоб (обращений);

уточняет у потребителя Ф.И.О, номер телефона для обратной связи, характер обращения;

при необходимости проверяет достоверность фактов, изложенных в обращении;

при необходимости уведомляет теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию по телефону о поступившем обращении;

запрашивает информацию о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения;

уточняет, имеются ли подобные обращения от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов;

вносит сообщение в форму «Ежесуточная сводка ЕДДС Карагайского муниципального района» (далее – по тексту ежесуточная сводка ЕДДС);

ежесуточная сводка ЕДДС предоставляется в администрацию Карагайского муниципального района ежедневно до 9.00 час.

4.2. В случае если диспетчер ЕДДС может самостоятельно ответить на поставленный в обращении вопрос, он предоставляет потребителю информацию незамедлительно.

4.3. В случае если диспетчер ЕДДС не располагает необходимой информацией, он сообщает потребителю о том, что ответ на его обращение требует подготовки и будет ему направлен администрацией Карагайского муниципального района в сроки, в соответствии с настоящим Порядком.

Приложение 2
к Порядку подачи и рассмотрения
обращений потребителей по вопросам
надежности теплоснабжения
на территории Карагайского
муниципального округа

ПРЕДПИСАНИЕ
о немедленном устранении причин ухудшения
параметров теплоснабжения

В связи с обращением потребителя, поступившим в Администрацию Карагайского муниципального района, по вопросу надежности теплоснабжения по адресу:

в ходе проведения выездной проверки от _____ 20__ г.
установлено: _____

(указываются факты, свидетельствующие о нарушении надежности теплоснабжения)

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

ПРЕДПИСЫВАЮ

(наименование теплоснабжающей (теплосетевой) организации)

в срок до _____ 20__ г. провести необходимые мероприятия, направленные на устранение причин ухудшения параметров теплоснабжения по адресу:

Глава муниципального района-
глава администрации Карагайского
муниципального района

подпись

расшифровка подписи