



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД ЗАОЗЕРСК МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАТО ГОРОД ЗАОЗЕРСК)**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

28 декабря 2017 года

№ 741

**О внесении изменений в Порядок приема и рассмотрения обращений
потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрации
ЗАТО города Заозерска, утвержденный
постановлением Администрации ЗАТО города Заозерска
от 12.09.2013 № 758**

На основании Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Федерального закона от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», во исполнение протеста прокуратуры Мурманской области по надзору за исполнением законов на особо режимных объектах от 29.11.2017 № 2-01-2017, руководствуясь статьей 46 Устава ЗАТО город Заозерск,

постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрации ЗАТО город Заозерск, утвержденный постановлением Администрации ЗАТО города Заозерска от 12.09.2013 № 758 в новой редакции.

2. Муниципальному казенному учреждению «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг ЗАТО город Заозерск» (Коновалова О.В.) организовать размещение настоящего постановления с приложением на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО город Заозерск в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Муниципальному учреждению «Заозерский комитет по телерадиовещанию и печати» (Кучерявенко Д.Ю.) опубликовать настоящее постановление с приложением в газете «Западная Лица».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на и.о. первого заместителя Главы администрации - начальнику Управления экономического развития, жилищно-коммунального хозяйства и муниципального имущества Администрации ЗАТО город Заозерск Марьина М.Н.

5. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования.

Глава администрации
ЗАТО город Заозерск

В.М. Урошлев

**Порядок
приема и рассмотрения обращений потребителей
по вопросам надежности теплоснабжения
в Администрации ЗАТО город Заозерск**

1. Настоящий порядок приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрации ЗАТО город Заозерск (далее - Порядок) разработан в целях реализации постановления Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 N 808 "Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты правительства Российской Федерации", постановления Администрации ЗАТО город Заозерск от 27.09.2017 № 531 «О наделении статусом единой теплоснабжающей организацией на территории ЗАТО город Заозерск», а также в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, поступивших в Администрацию ЗАТО город Заозерск.

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 ЗАТО город Заозерск по адресу: 184310, ЗАТО город Заозерск, переулок Школьный, дом 1, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону: 3-14-77.

4. Обращение регистрируется оперативным дежурным ЕДДС в журнале жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее - журнал), а при обращении в письменной форме в Администрацию ЗАТО город Заозерск оно регистрируется в журнале учета обращений граждан специалистом по работе с обращениями граждан и передается незамедлительно первому заместителю Главы Администрации – начальнику Управления экономического развития, жилищно-коммунального хозяйства и муниципального имущества ЗАТО город Заозерск или лицу, его замещающему, для рассмотрения.

5. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее по тексту - ответственные должностные лица), после регистрации обращения обязаны:

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 (теплосетевую) организацию 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 обязана 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 должностное лицо органа местного самоуправления в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

7. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации ответственное должностное лицо 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.

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. Должностное лицо органа местного самоуправления обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

10. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание в судебном порядке.