



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

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

26 декабря 2022 года

№ 895

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

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 Российской Федерации 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, поступивших в Администрацию ЗАТО город Заозерск, на основании Устава ЗАТО город Заозерск,

постановляю:

1. Назначить должностных лиц, ответственных за принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее – обращения) в Администрации ЗАТО город Заозерск:

1.1. Первого заместителя Главы ЗАТО город Заозерск Филиппова А.В., либо лицо, его замещающее, в части рассмотрения обращений – в рабочие дни с 9.00 до 13.00, с 14.00 до 17.00, в предпраздничные дни с 9.00 до 14.00;

1.2. Начальника отдела по связям с общественностью Администрации ЗАТО город Заозерск Севастьянович К.А., либо лицо, его замещающее – в части приема и рассмотрения обращений в рабочие дни с 9.00 до 13.00, с 14.00 до 17.00, в предпраздничные дни с 9.00 до 14.00;

1.3. Ведущего специалиста по вопросам ЖКХ, жилищного инспектора Управления муниципального имущества и жилищно-коммунального хозяйства Администрации ЗАТО город Заозерск Ашрафи Л.А., либо лицо, его замещающее – в части приема и рассмотрения обращений в рабочие дни с 9.00 до 13.00, с 14.00 до 17.00, в предпраздничные дни с 9.00 до 14.00;

1.4. Дежурных оперативных (включая старшего) единой дежурно-диспетчерской службы Муниципального казенного учреждения «Центр по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям ЗАТО город Заозерск» (далее – ЕДДС МКУ «Центр ГО и ЧС ЗАТО город Заозерск») в соответствии с ежемесячными графиками дежурств, утвержденными начальником МКУ «Центр ГО и ЧС ЗАТО город Заозерск» – в части круглосуточного принятия и регистрации обращений.

2. Утвердить прилагаемый Порядок приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрации ЗАТО город Заозерск (далее – Порядок).

3. Признать утратившими силу:

- постановление Администрации ЗАТО города Заозерска от 12.09.2013 № 758 «Об организации приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрации ЗАТО города Заозерска»;

- постановление Администрации ЗАТО город Заозерск от 28.12.2017 № 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».

4. Муниципальному учреждению «Заозерский комитет по телерадиовещанию и печати» (Кучерявенко Д. Ю.) организовать размещение настоящего постановления с утвержденным Порядком в газете «Западная Лица».

5. Муниципальному казенному учреждению «Центр обеспечения функционирования органов местного самоуправления и муниципальных учреждений ЗАТО город Заозерск» (Чухарева О.А.) опубликовать настоящее постановление и утвержденный Порядок в сетевом издании «Официальный сайт органов местного самоуправления ЗАТО город Заозерск» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://zatozaozersk.ru/>.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

7. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава ЗАТО город Заозерск



А.С. Пеньшин

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 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 потребителей могут подаваться в письменной форме в Администрацию ЗАТО город Заозерск по адресу: 184310, Мурманская область, г. Заозерск, переулок Школьный, дом 1, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону:

3.1. В рабочие дни с 9.00 до 13.00, с 14.00 до 17.00, в предпраздничные дни с 9.00 до 14.00 по телефону (8-815-56) 3-15-00 (начальник отдела по связям с общественностью Администрации ЗАТО город Заозерск);

3.2. В рабочие дни с 9.00 до 13.00, с 14.00 до 17.00, в предпраздничные дни с 9.00 до 14.00 по телефону (8-815-56) 3-27-01 (ведущий специалист по вопросам ЖКХ, жилищный инспектор Управления муниципального имущества и жилищно-коммунального хозяйства Администрации ЗАТО город Заозерск);

3.3. Круглосуточно по телефону (8-815-56) 314-77 и +7-921-518-45-54 (дежурный оперативный единой дежурно-диспетчерской службы Муниципального казенного учреждения «Центр по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям ЗАТО город Заозерск» (далее – ЕДДС)).

4. Обращение регистрируется оперативным дежурным ЕДДС в журнале регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее – Журнал), который ведется по форме, прилагаемой к Порядку, а при подаче обращения начальнику отдела по связям с общественностью Администрации ЗАТО город Заозерск) или ведущему специалисту по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, жилищному инспектору Управления муниципального имущества и жилищно-коммунального хозяйства Администрации ЗАТО город Заозерск регистрируется в журнале учета обращений граждан Администрации ЗАТО город Заозерск и незамедлительно передается первому заместителю Главы ЗАТО город Заозерск или лицу, его замещающему для рассмотрения.

5. Должностные лица, осуществляющие принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее – ответственные должностные лица), 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 организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату и время отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

6. Теплоснабжающая организация обязана ответить на запрос ответственного должностного лица в течение 3 дней (в течение 3 часов – в отопительный период) с момента получения запроса. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок ответственное должностное лицо в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

7. После получения ответа от теплоснабжающей организации ответственное должностное лицо в течение 3 дней (в течение 6 часов – в отопительный период) обязано:

7.1. Совместно с теплоснабжающей организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

7.2. Установить, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов;

7.3. Проверить наличие подобных обращений в прошлом по соответствующим объектам;

7.4. При необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

7.5. При подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

8. 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 должны быть отмечены в журнале.

9. Ответственное должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией.

10. Теплоснабжающая организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе ЗАТО город Заозерск или в судебном порядке.

