



**АДМИНИСТРАЦИЯ (ИСПОЛНИТЕЛЬНО-РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫЙ ОРГАН)
ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «ГОРОД БАЛАБАНОВО»**

Боровского района Калужской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «10» 11 2016 г.

№ 540

г. Балабаново

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений потребителей энергоресурсов по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Город Балабаново»

В соответствии со ст. 14 Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», ст. 16 Федерального закона от 27.07.2010 №190-ФЗ «О теплоснабжении в Российской Федерации», 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», Администрация (исполнительно-распорядительный орган) городского поселения «Город Балабаново»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений потребителей энергоресурсов по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Город Балабаново» (приложение).

2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации – начальника отдела городского хозяйства Степанова Алексея Евгеньевича.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента официального опубликования в муниципальной газете «Балабаново» и подлежит размещению на официальном сайте Администрации.

Глава Администрации
(исполнительно-распорядительного органа)
городского поселения «Город Балабаново»



В.В. Парфёнов

Отп. 10 экз.:
2-дело
3-ОГХ
1-ОУД
1-КЭСК
1 - УК МКД
2 - для опубликования
Исполнитель: Косичкина О.С.

Приложение
к Постановлению Администрации
(исполнительно-распорядительного органа)
городского поселения «Город Балабаново»
от 10.11.2016 №540

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений потребителей энергоресурсов
по вопросам надежности теплоснабжения
на территории муниципального образования «Город Балабаново»

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение определяет порядок работы с устными и письменными обращениями потребителей энергоресурсов по вопросам надежности теплоснабжения в муниципальном образовании «Город Балабаново».

2. Настоящее Положение разработано в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрений обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2010 №190-ФЗ «О теплоснабжении в Российской Федерации»;

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»

3. Для целей настоящего Положения 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 либо для оказания коммунальных услуг в части горячего водоснабжения и отопления (далее потребители).

От имени потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в муниципальном образовании «Город Балабаново» в праве обратиться их представители. Полномочия представителей при этом должны быть подтверждены в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4. Прием обращений потребителей в письменной форме осуществляет Администрация (исполнительно-распорядительный орган) городского поселения «Город Балабаново» (далее- Администрация) в лице Отдел по управлению делами Администрации (далее – ОУД).

Местонахождение ОУД: 249000, г. Балабаново, ул. 1 Мая, дом 9А,
телефон: 8 (48438) 61308

Официальный сайт в сети Интернет: <http://www.admbalabanovo.ru/>

Адрес электронной почты: oudadmbalabanovo@mail.ru.

Режим работы: с понедельника по четверг - с 08:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00, в пятницу - с 08:00 до 13:00 и с 14:00 до 16:00.

5. Обращение в письменной форме может быть направлено в Администрацию почтовым отправлением или в виде электронного документа по электронной почте либо передано потребителем лично.

6. В обращении потребителя - физического лица должны быть указаны:
фамилия, имя, отчество;
адрес, контактный телефон.

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.

7. Кроме того, для оперативного решения вопросов надежности теплоснабжения в отопительный период потребители могут обратиться в устной форме в дежурную диспетчерскую службу (далее - ДДС).

Местонахождение ДДС: 249000, г. Балабаново, ул. 1 Мая, дом 9А,
телефон: 8 (48438) 22567, 8 9158976226

Режим работы: круглосуточно.

8. На информационном стенде, установленном с левой стороны перед входом в здание Администрации, размещается информация, указанная в пункте 4 настоящего Положения.

Текст настоящего Положения также размещается на официальном сайте Администрации города Балабаново в сети Интернет (<http://www.admbalabanovo.ru/>).

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПОДАННЫХ В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ

9 Специалист ОУД, осуществляющий прием обращений, поданных в письменной форме, устанавливает предмет обращения и регистрирует обращение в журнале регистрации жалоб (обращений).

10. После регистрации обращения специалист ОУД:

- 1) определяет характер обращения (при необходимости уточняет его у потребителя);
- 2) передает для наложения резолюции заместителю Главе Администрации данное обращение.

Рассмотренное руководством Администрации заявление с резолюцией ОУД передается в Отдел городского хозяйства (далее – ОГХ).

11. Специалист ОГХ, ответственный за производство по заявлению, зарегистрированного и завизированного руководителем Администрации Отдела обращения:

- 1) рассматривает обращение и прилагаемые к нему документы, проверяет достоверность представленных потребителем документов и фактов, изложенных в обращении;
- 2) определяет теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию;
- 3) в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов - в отопительный период) с момента регистрации обращения направляет в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию копии обращения и запросы о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения (при этом дата отправки запросов регистрируется в журнале регистрации исходящей корреспонденции).

12. После получения ответов от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации специалист ОГХ в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязан:

- 1) определяет совместно с теплоснабжающей и (или) теплосетевой организацией причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;
- 2) 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 в прошлом по данным объектам, в том числе посредством получения информации от ДДС;
- 3) при необходимости проводит выездную проверку обоснованности фактов, изложенных в обращении;

4) при подтверждении фактов, изложенных в обращении, направляет в адрес теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения мероприятий;

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

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).

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

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

1) 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);

2) 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);

3) 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.

14. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по адресу электронной почты или почтовому адресу, указанному в обращении. По желанию потребителя ответ, подготовленный в письменной форме, может быть вручен ему лично в руки.

15. Запросы в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, 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 заместителем главы Администрации – начальником отдела городского хозяйства Администрации.

ГЛАВА 3. РАССМОТРЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИИ

16. В случае поступления в ДДС по телефону устного обращения потребителя диспетчер ДДС осуществляет следующие действия:

1) регистрирует обращение в общем журнале заявок ДДС с указанием даты и времени поступления обращения, адреса и телефона потребителя;

2) уточняет у потребителя характер обращения;

3) определяет теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию.

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

18. В случае если диспетчер ДДС не располагает необходимой информацией, он сообщает потребителю о том, что ответ на его обращение требует подготовки и будет ему предоставлен в течение 24 часов.

19. Диспетчер ДДС в течение трех часов, с момента регистрации устного обращения потребителя, выясняет и уточняет в теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения (при этом дата запросов регистрируется в общем журнале заявок ДДС).

20. В случае неполучения от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации в течение трех часов ответов о технических причинах отклонения параметров надежности

теплоснабжения диспетчер ДДС незамедлительно направляет в Администрацию копии запросов в целях направления информирования органов Прокуратуры Боровского района Калужской области в порядке установленном п.11 настоящего Положения.

21. После получения от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации ответов диспетчер ДДС в течение шест и часов осуществляет следующие действия:

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

2) 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 по данным объектам в прошлом, в том числе посредством получения информации от ОУД;

3) в случае необходимости проведения выездной проверки по фактам, изложенным в устном обращении потребителя, незамедлительно сообщает заместителю главы Администрации – начальнику отдела городского хозяйства информацию, предоставленную теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации, для организации проведения проверки;

4) при подтверждении фактов, изложенных в устном обращении потребителя, специалист ОГХ направляет в адрес теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения мероприятия;

5) предоставляет потребителю запрашиваемую информацию и фиксирует дату и время предоставления ответа на обращение заявителя в общем журнале заявок ДДС.
