

Приказ № 124-А

Управление по строительству, транспорту, жилищно-коммунальному хозяйству и ТЭК администрации Грайворонского района

г. Грайворон

25 октября 2016 года

О назначении ответственного за принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории сельских поселений муниципального района «Грайворонский район» Белгородской области

Руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010г. №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 правовые акты Правительства Российской Федерации», в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения:

1. Назначить ответственным должностным лицом, осуществляющим ежедневное, а в течение отопительного периода круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в отопительный период заместителя начальника управления по строительству, транспорту, ЖКХ и ТЭК администрации Грайворонского района – начальника отдела ЖКХ А.В.Казанцева.

2. Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (Приложение № 1).

3. Для информирования потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов, информацию разместить на официальном сайте администрации муниципального района «Грайворонский район» Белгородской области в разделе Новости ЖКХ - «Азбука для потребителей услуг ЖКХ».

4. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

**Заместитель главы администрации
района – начальник управления по
строительству, транспорту,
ЖКХ и ТЭК администрации
Грайворонского района»**



В.Ейст

**Порядок рассмотрения администрацией муниципального района
«Грайворонский район» Белгородской области обращений потребителей
по вопросам надежности теплоснабжения.**

1. Обращение 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.

2. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме по адресу: Белгородская обл., г. Грайворон, ул. Комсомольская, 21, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефонам:

- в рабочие дни с 8.00 до 17.00 по тел. 8(47261)4-53-13 (управление по строительству, транспорту, ЖКХ и ТЭК администрации Грайворонского района);

- в нерабочие часы, выходные и праздничные дни по тел. 112 (МКУ ЕДДС-112 Грайворонского района), по согласованию;

3. Обращение, полученное должностным лицом управления по строительству, транспорту, ЖКХ и ТЭК администрации Грайворонского района, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) по вопросам надежности теплоснабжения.

4. После регистрации обращения должностное лицо обязано:

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

- определить теплоснабжающую организацию, 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 организацию и направить запрос о возможных технических причинах отключения параметров надежности теплоснабжения,

при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений) по вопросам надежности теплоснабжения;

5. Теплоснабжающая организация обязана ответить на запрос должностного лица управления по строительству, транспорту, ЖКХ и ТЭК администрации Грайворонского района 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 управления по строительству, транспорту, ЖКХ и ТЭК администрации Грайворонского района в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

6. После получения ответа от теплоснабжающей организации должностное лицо управления по строительству, транспорту, ЖКХ и ТЭК администрации Грайворонского района в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

- совместно с теплоснабжающей 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 организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

7. 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) по вопросам надежности теплоснабжения.

8. Должностное лицо управления по строительству, транспорту, ЖКХ и ТЭК администрации Грайворонского района обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией.

9. Теплоснабжающая организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе администрации муниципального района «Грайворонский район» Белгородской области, а так же в судебном порядке.