

Приложение
к постановлению Администрации
муниципального образования
«Город Можга»
от «_13_» _октября_2014 _года №1687_

Порядок
рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности
теплоснабжения в муниципальном образовании «Город Можга»

1. Общие положения

- 1.1 Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Город Можга» (далее – Порядок) определяет сроки принятия и рассмотрения обращений потребителей, а также действия должностных лиц при рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее – обращения).
- 1.2 Порядок действует в отопительный период, начало и окончание которого определяется соответствующим постановлением Администрации муниципального образования «Город Можга» и распространяется на обращения потребителей, связанные с надежностью теплоснабжения в жилых и нежилых помещениях, расположенных на территории муниципального образования «Город Можга».
- 1.3 Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, по электронным каналам связи, а также в устной форме, в том числе по телефону.
- 1.4 Обращения потребителей – граждан независимо от наличия заключенного договора теплоснабжения принимаются:
 - 1) Отделом ЖКХ и коммунальных тарифов управления градостроительства и архитектуры Администрации муниципального образования «Город Можга»:
 - в устной форме (при личном приеме), в том числе по телефону 4-30-62 с 8.00час до 12.00 час, с 13.00 час до 17.00 час, в предпраздничные дни с 8.00 час до 12.00 час, с 13.00час до 16.00 час;
 - в письменной форме по адресу: 427790, Удмуртская Республика, г. Можга, ул. Можгинская, д.59;
 - по адресу электронной почты: mozkom@udmnet.ru
 - 2) ЕДДС Администрации муниципального образования «Город Можга» круглосуточно в праздничные и выходные дни, в рабочие дни с 17.00час до 08.00час в устной форме по телефону 112, 3-29-01.
- 1.5 Обращение юридических лиц принимаются к рассмотрению отделом ЖКХ и

коммунальных тарифов при наличии заключенного договора теплоснабжения.

2. Порядок организации работы ЕДДС при рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

- 2.1 Специалисты ЕДДС города, осуществляющие круглосуточное дежурство в праздничные и выходные дни, в рабочие дни с 17.00час до 08.00час в соответствии с графиком, утвержденным главой Администрации муниципального образования «Город Можга» при получении обращения потребителя в устной форме обязаны:
 - 2.1.1 Определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя).
 - 2.1.2 Зарегистрировать обращение в журнале регистрации обращений в течении 30 минут .
 - 2.1.3 Определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение данного потребителя.
 - 2.1.4 Уведомить по телефону дежурно – диспетчерскую службу теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации (далее – ДДС) об обращении потребителя по вопросам надежности теплоснабжения, а также запросить в устной форме о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения.
 - 2.1.5 ДДС обязана ответить ЕДДС в течении 3 дней (в течении 3 часов в отопительный период) со времени получения информации об обращении потребителя по вопросам надежности теплоснабжения.
 - 2.1.6 После получения ответа от ДДС на запрос в устной форме, специалисту ЕДДС зарегистрировать его в журнале регистрации обращений.
 - 2.1.7 Специалисту ЕДДС дать ответ на обращение потребителю в устной форме по телефону в течении 24 часов с момента обращения.
 - 2.1.8 В праздничные и выходные дни сообщать ответственному дежурному в Администрации муниципального образования «Город Можга» информацию о наличии обращения потребителя, а также о содержании ответа (либо об отсутствии ответа) ДДС.
 - 2.1.9 В случае неполучения ответа от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации на запрос, указанный в пункте 3.1.5, в срок, установленный пунктом 130 Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012г. №808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», ответственный дежурный в Администрации муниципального образования «Город Можга» в течении 3 часов информируют об этом органы прокуратуры.
 - 2.1.10 Сводную информацию о зарегистрированных в выходные и праздничные дни, в рабочие дни с 17.00час до 08.00час обращениях, направить в отдел ЖКХ и коммунальных тарифов в 8час 00мин на адрес электронной почты: mozkom@udmnet.ru.

3. Порядок организации работы отдела ЖКХ и коммунальных тарифов при рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

- 3.1 При получении обращения потребителя в рабочие дни с 08.00 час до 12.00 час и с 13.00 час до 17.00 час специалисты отдела ЖКХ и коммунальных тарифов (далее – специалисты отдела ЖКХ) обязаны:
 - 3.1.1 Зарегистрировать обращение в журнале регистрации обращений в течении 30 минут с момента поступления.
 - 3.1.2 Определить характер обращения (при необходимости уточнить его потребителя).
 - 3.1.3 Проверить достоверность представленных документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении.
 - 3.1.4 Определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение данного потребителя.
 - 3.1.5 В течение 2 рабочих дней (в течении 3 часов в отопительный период) с момента регистрации обращения направить по факсимильной связи или в электронной форме копию обращения в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки зарегистрировать в журнале регистрации обращений.
 - 3.1.6 Теплоснабжающая и (или) теплосетевая организация обязана ответить на запрос специалистов отдела ЖКХ в течении 3 дней (в течении 3 часов в отопительный период) со времени получения.
- 3.2 После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации специалисты отдела ЖКХ в течении 6 часов обязаны:
 - 3.2.1 Совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения.
 - 3.2.2 Проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам.
 - 3.2.3 При необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей.
 - 3.2.4 При подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.
 - 3.2.5 Дать ответ на обращение потребителя в течении 5 рабочих дней (в течении 24 часов в отопительный период) с момента поступления обращения с отметкой даты и времени ответа в журнале регистрации.
 - 3.2.6 Проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей и (или) теплосетевой организацией.
 - 3.2.7 Теплоснабжающая и (или) теплосетевая организация вправе обжаловать вынесенное предписание в судебном порядке.
 - 3.2.8 В случае неполучения ответа от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации на запрос, указанный в пункте 3.1.5, в срок, установленный

пунктом 130 Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012г. №808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», должностное лицо отдела ЖКХ и коммунальных тарифов в течении 3 часов информируют об этом органы прокуратуры.

4. Организация управления ДДС по вопросам надежности теплоснабжения

4.1 Организация управления ДДС по вопросам теплоснабжения осуществляется в соответствии с Приказом Минэнерго РФ от 24.03.2003г. №115 «Об утверждении Правил технической эксплуатации тепловых энергоустановок», с Приказом Минэнерго РФ от 13.01.2003г. №6 «Об утверждении правил технической эксплуатации электроустановок потребителей».