



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА РЯЗАНИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27 ноября 2012 г.

№ 6171

Об утверждении Порядка рассмотрения администрацией города Рязани обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения города Рязани

В соответствии с 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», руководствуясь статьями 39, 41 Устава муниципального образования - городской округ город Рязань Рязанской области, администрация города Рязани **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения администрацией города Рязани обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения города Рязани.
2. Определить Тихомирова А.В. - заместителя начальника управления - начальника оперативно-диспетчерского отдела управления энергетики и жилищно-коммунального хозяйства ответственным должностным лицом, осуществляющим рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения города Рязани.
3. Отделу по связям со средствами массовой информации аппарата администрации города Рязани (Якунина С.Б.) опубликовать настоящее постановление в газете «Рязанские ведомости».
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Сивоконя С.И.

Глава администрации

В.Е.Артемов

Порядок
рассмотрения администрацией города Рязани
обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

1. Принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляются ежедневно, а в течение отопительного периода — круглосуточно управлением энергетики и жилищно-коммунального хозяйства (оперативно-диспетчерский отдел) по телефону - 25-48-69.

2. Обращения потребителей, как физических, так и юридических лиц, принимаются к рассмотрению независимо от наличия заключенного в письменной форме договора теплоснабжения.

3. Обращение, полученное ответственным должностным лицом, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

4. После регистрации обращения должностное лицо обязано:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);
- определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение данного потребителя;

- проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении, с привлечением территориальных управлений — префектур соответствующих районов города;

- в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов - в отопительный период) с момента регистрации обращения направить его копию (уведомить) в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию и (или) управляющую компанию;

- направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

5. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация и (или) управляющая компания обязана ответить на запрос ответственного должностного лица администрации города Рязани в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок ответственное должностное лицо в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

6. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации и (или) управляющей компании ответственное должностное лицо в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

- совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией и (или) управляющей компанией 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 с привлечением к устранению аварийных ситуаций и нарушений параметров надежности теплоснабжения аварийно-диспетчерских служб предприятий и организаций города всех форм собственности, территориальных управлений — префектур соответствующих районов города;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей (теплосетевой) организации и (или) управляющей компании 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).

8. Ответственное должностное лицо администрации города Рязани обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией и (или) управляющей компанией.

9. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация и (или) управляющая компания вправе обжаловать вынесенное предписание главе администрации города Рязани, а также в судебном порядке.