Об утверждении Порядка рассмотрения обращений потребителей

по вопросам надежности теплоснабжения на территории

Верхнесалдинского городского округа

Руководствуясь Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан 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», и в соответствии с Уставом Верхнесалдинского городского округа

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить [Порядок](#sub_1000) приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Верхнесалдинского городского округа (далее - Порядок).

2. Назначить ответственным за оперативность рассмотрения и своевременную подготовку обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, поступивших в администрацию Верхнесалдинского городского округа, ведущего специалиста отдела по жилищно-коммунальному хозяйству А.А. Егорову

3. Уполномочить муниципальное казенное учреждение «Управление гражданской защиты Верхнесалдинского городского округа» (далее - МКУ «Управление гражданской защиты Верхнесалдинского городского округа») на прием и регистрацию устных (по телефону) обращений.

4. Директору МКУ «Управление гражданской защиты Верхнесалдинского городского округа» В.А. Бачурину:

1) обеспечить организацию работы оперативных дежурных по приему и регистрации обращений;

2) организовать ежедневное предоставление заместителю главы администрации по жилищно-коммунальному хозяйству, энергетике и транспорту доклада о количестве и характере обращений за истекший период и о принятых в отношении обращений мерах в соответствии с настоящим [Порядком](#sub_1000).

5. Установить, что нарушения температуры воздуха в жилых, нежилых помещениях, связанные с регулировками и отключениями на инженерных сетях, расположенных внутри зданий, не относятся к надежности теплоснабжения и рассматриваются в общем порядке в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6. Рекомендовать директору МУП «Гор. УЖКХ» И.А. Тодуа обеспечить оперативный обмен информацией с администрацией Верхнесалдинского городского округа и с МКУ «Управление гражданской защиты Верхнесалдинского городского округа» в установленные Порядком сроки.

7. Настоящее постановление опубликовать в официальном печатном издании «Салдинская газета» и разместить на официальном сайте Верхнесалдинского городского округа http://www.v-salda.ru.

8. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на и.о. заместителя главы администрации по жилищно-коммунальному хозяйству, энергетике и транспорту А.В. Ширяеву.

Глава администрации городского округа К.С. Ильичев

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации Верхнесалдинского городского округа

 от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_

«Об утверждении порядка рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Верхнесалдинского городского округа»

**ПОРЯДОК**

**рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности**

**теплоснабжения на территории Верхнесалдинского городского округа**

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Верхнесалдинского городского округа (далее - Порядок), разработан в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан 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» в целях организации оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения и определяет последовательность действий, связанных с приемом и рассмотрением обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Верхнесалдинского городского округа (далее-обращение).

В настоящем Порядке использованы следующие определения и сокращения:

1) **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее организационно-распорядительные, административно - хозяйственные функции в органе местного самоуправления;

2) **потребитель тепловой энергии** - лицо, приобретающее тепловую энергию (мощность), теплоноситель для использования на принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании теплопотребляющих установках либо для оказания коммунальных услуг в части горячего водоснабжения и отопления;

3) **МКУ «**Управление гражданской защиты Верхнесалдинского городского округа**»** – Муниципальное казенное управление «Управление гражданской защиты Верхнесалдинского городского округа» -диспетчерская служба Верхнесалдинского городского округа, является

органом повседневного управления Верхнесалдинского звена территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций;

4) **ЕАДС** – единая аварийно-диспетчерская служба «МУП «Гор. УЖКХ» является структурным подразделением предприятия, осуществляющим круглосуточный сбор, обработку, учет и анализ информации об аварийных состояниях инженерных коммуникаций, сооружений и оборудования жилищного фонда города Верхняя Салда, передачу указанных данных в соответствующие службы, а также обеспечение согласованности действий по локализации и ликвидации аварийных ситуаций на объектах жилищно-коммунального комплекса;

5) **МУП «Гор. УЖКХ»** - единая теплоснабжающая организация в Верхнесалдинском городском округе;

6) **теплоснабжение** - обеспечение потребителей тепловой энергии тепловой энергией, теплоносителем, в том числе поддержание мощности;

7) **надежность теплоснабжения** - характеристика состояния системы теплоснабжения, при котором обеспечиваются качество и безопасность теплоснабжения;

8) **обращение** -направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление по вопросу надлежащего теплоснабжения, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления, МКУ «Управление гражданской защиты Верхнесалдинского городского округа», ЕАДС.

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 могут подаваться потребителями:

1) в письменной форме в администрацию Верхнесалдинского городского округа на электронный адрес уполномоченного специалиста отдела по жилищно-коммунальному хозяйству администрации Верхнесалдинского городского округа е-mail: unasteplo@v-salda.ru или устно по телефону «Горячей линии» по пуску тепла (34345) 2-34-65;

2) в течение отопительного периода в ежедневном и круглосуточном режиме в устной форме по телефону: (34345) 5-50-95, 5-74-12, в письменной форме по адресу электронной почты: vsalda@edds66.ru (оперативный дежурный МКУ «Управление гражданской защиты Верхнесалдинского городского округа» и/или ЕАДС по телефону (34345) 2-14-94.

4. В случае поступления устного обращения потребителя в МКУ «Управление гражданской защиты Верхнесалдинского городского округа» по телефону, оперативный дежурный службы МКУ «Управление гражданской защиты Верхнесалдинского городского округа» осуществляет следующие действия:

1) регистрирует обращение потребителя в [журнале](#sub_1100) регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее-журнал), который ведется по форме, прилагаемой к настоящему Порядку;

2) уточняет у потребителя и определяет характер обращения;

3) проверяет достоверность фактов, изложенных в обращении;

4) уведомляет ЕАДС МУП «Гор. УЖКХ» по телефону в течение двух рабочих дней (в течение трех часов – в отопительный период) с момента регистрации обращения о поступившем обращении, при этом информируя о дате и времени регистрации обращения и о характере обращения;

5) уточняет, имеются ли подобные обращения от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же источников тепловой энергии, тепловых сетей;

6) запрашивает в ЕАДС МУП «Гор. УЖКХ» информацию о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, согласно приложения № 4 к настоящему Порядку, при этом дату отправки запроса регистрирует в [журнале](#sub_1100) регистрации жалоб (обращений). МУП «Гор. УЖКХ» обязано ответить на запрос оперативного дежурного МКУ «Управление гражданской защиты Верхнесалдинского городского округа» в течение трех дней (в течение трех часов в отопительный период) со времени получения запроса.

5. После получения от МУП «Гор. УЖКХ» информации о причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения в течение трех дней (в течение шести часов в отопительный период) оперативный дежурный МКУ «ЕДДС» информирует обратившегося потребителя о принятых мерах по его обращению и отражает поступившую информацию в [журнале](#sub_1100) и в докладе, направляемом ежедневно до 8:00 часов в адрес ответственного специалиста отдела по жилищно-коммунальному хозяйству.

6. В случае неполучения от МУП «Гор. УЖКХ» в течение трех дней, а в период отопительного периода в течение трех часов, ответа на запрос о причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, согласно приложения № 3 к настоящему Порядку, оперативный дежурный МКУ «Управление гражданской защиты Верхнесалдинского городского округа» информирует об этом заместителя главы администрации городского округа по жилищно-коммунальному хозяйству, энергетике и транспорту и отражает эту информацию в ежедневном докладе, предоставляемом до 8:00 часов.

Ответственный специалист отдела по жилищно-коммунальному хозяйству в свою очередь информирует об этом органы прокуратуры.

7. В случае если обращение потребителя поступило в администрацию Верхнесалдинского городского округа, ответственный специалист отдела по жилищно-коммунальному хозяйству осуществляет следующие действия:

1) если обращение от потребителя поступило в устной форме, ответственный специалист администрации Верхнесалдинского городского округа действует аналогично действиям ответственного дежурного МКУ «Управление гражданской защиты Верхнесалдинского городского округа» в соответствии с пунктом 4 настоящего Порядка;

2) проверяет наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам;

3) по результатам принятых мер инициирует выездную проверку обоснованности обращений потребителей, по окончанию которой составляется акт выездной проверки, согласно приложения № 2 к настоящему Порядку;

4) информирует органы прокуратуры о неполучении от МУП «Гор. УЖКХ» требуемой информации, путем направления в их адрес соответствующего извещения;

5) при подтверждении фактов, изложенных в обращении, направляет в адрес МУП «Гор. УЖКХ» предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения мероприятий, согласно приложения № 1 к настоящему Порядку.

8. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение пяти рабочих дней (в течение 24 часов - в отопительный период) в устной форме с момента его поступления. Дата и время отправки ответа должны быть отмечены в [журнале](#sub_1100) регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

9. Ответственное должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания МУП «Гор. УЖКХ».

10. МУП «Гор. УЖКХ» вправе обжаловать вынесенное предписание главе городского округа, а также в судебном порядке.