

# АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ВЯТСКИЕ ПОЛЯНЫ

# КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

01.03.2019 № 266

г. Вятские Поляны

**Об утверждении порядка рассмотрения обращения потребителей «Прямой телефонной линии администрацией города Вятские Поляны по вопросам надёжности теплоснабжения на территории города Вятские Поляны»**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131- ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Правилами оценки готовности к отопительному периоду, утверждёнными приказом Министерства энергетики Российской Федерации от 12.03.2013, Правилами организации теплоснабжения Российской Федерации, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 (далее – Правила № 808), Методическими указаниями по анализу показателей, используемых для оценки надёжности систем теплоснабжения, утверждённых приказом Министерства регионального развития Российской Федерации от 26.07.2013 № 310, распоряжением министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Кировской области от 25.01.2019 № 5, в целях оперативного обеспечения взаимодействия органов исполнительной власти Кировской области с администрацией города Вятские Поляны, теплоснабжающими организациями, организации неукоснительного соблюдения требований Правил № 808 на территории города Вятские Поляны администрация города Вятские Поляны ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения администрацией города Вятские Поляны обращений потребителей по вопросам надёжности теплоснабжения на территории города Вятские Поляны согласно приложению.

2. Лицом, ответственным за бесперебойное прохождение отопительного сезона, а также за организацию эффективного взаимодействия органов исполнительной власти Кировской области с администрацией города Вятские Поляны, теплоснабжающими организациями по вопросам ликвидации аварийных ситуаций на объектах жилищно-коммунального хозяйства, назначить заместителя главы администрации города Вятские Поляны Кабаева М.В.

3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации города Вятские Поляны в сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава города Вятские Поляны

В.А. Машкин

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПОДГОТОВЛЕНО

Эксперт муниципального казённого

учреждения по обеспечению деятельности

органов местного самоуправления В.С. Ганин

Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

города Вятские Поляны

от 01.03.2019 № 266

## ПОРЯДОК

## рассмотрения администрацией города Вятские Поляны обращений потребителей по вопросам надёжности теплоснабжения на территории города Вятские Поляны (далее – Порядок)

Ответственным лицом для оперативного, круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надёжности теплоснабжения на территории города Вятские Поляны (далее – ответственное лицо) назначить заместителя главы администрации, курирующего жилищно-коммунальную сферу, в его отсутствие начальника отдела гражданской обороны, чрезвычайных ситуации, охраны труда и муниципального жилищного контроля управления по вопросам жизнеобеспечения администрации города Вятские Поляны.

Схема последовательности действий в ходе рассмотрения обращений потребителей по вопросам надёжности теплоснабжения приведена в приложении № 1 к настоящему Порядку.

Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключённого договора теплоснабжения, обращения потребителей-граждан принимаются к рассмотрению независимо от заключённого в письменной форме договора теплоснабжения.

Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода – в устной форме, в том числе по телефону.

Регистрация полученных устных обращений осуществляется в журнале Единой дежурно-диспетчерской службы города Вятские Поляны, после чего обращение передаётся на рассмотрение ответственному лицу.

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

После регистрации обращения ответственное лицо обязано:

Определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);

Определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие 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 и (или) теплосетевую организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надёжности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос ответственного лица в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок ответственное лицо в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации ответственное лицо в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией определить причины нарушения параметров надёжности 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 подтверждений фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей (теплосетевой) организации предписание по форме согласно приложению № 2 к настоящему порядку о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

Ответ на обращение потребителя должен быть предоставлен 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).

Ответственное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание в судебном порядке.