

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности
теплоснабжения на территории муниципального образования «Город Мирный»
Мирнинского района Республики Саха (Якутия)

1. Положение о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Город Мирный» Мирнинского района Республики Саха (Якутия) (далее – Положение) определяет порядок подачи и рассмотрения обращений по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Город Мирный» Мирнинского района Республики Саха (Якутия) и перечень необходимых документов.

2. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрации муниципального образования «Город Мирный» (далее – Администрация МО «Город Мирный») в соответствии с Постановлением назначаются должностные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

3. 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.

4. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме в Администрацию МО «Город Мирный» по адресу: 678174, Республика Саха (Якутия), Мирнинский район, г. Мирный, ул. Ленина, д.16, а в течение отопительного периода – в устной форме, в том числе по телефонам Администрации МО «Город Мирный»: 8 (41136) 3-29-35, 4-26-89 в рабочие дни с 08:15 часов до 17:00 часов (время местное). В иное время (ночное время суток, нерабочие и праздничные дни) по телефону Единой дежурно-диспетчерской службы Мирнинского района 8 (41136) 4-41-12.

5. Перечень документов, которые необходимо предъявить заявителю при подаче обращения в письменной форме:

- копию договора теплоснабжения (для юридических лиц);
- документы, подтверждающие факты, изложенные в обращении (при наличии).

6. Обращение, полученное должностным лицом Администрации МО «Город Мирный», регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории МО «Город Мирный» (приложение к настоящему Положению).

7. После регистрации обращения должностное лицо Администрации МО «Город Мирный» 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;
- 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 надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

8. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица Администрации МО «Город Мирный» 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 Администрации МО «Город Мирный» в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

9. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо Администрации МО «Город Мирный» в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

- совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;
- установить, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов, путем проверки зарегистрированных обращений в журнале;
- проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам, путем проверки зарегистрированных обращений в журнале;
- при необходимости инициировать проведение выездной проверки обоснованности обращений потребителей.

10. 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).

11. Информация для потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов предоставляется посредством размещения на информационных стендах, на официальном Интернет - сайте Администрации МО «Город Мирный». Адрес официального сайта Администрации МО «Город Мирный»: www.gorodmirny.ru

Приложение к положению о порядке подачи и рассмотрения
обращений потребителей по вопросам надежности
теплоснабжения на территории МО «Город Мирный»
Мирнинского района Республики Саха (Якутия)

ЖУРНАЛ

регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории МО «Город Мирный»

[illegible]