Приложение

к Постановлению городской Администрации

от 03.02.2017 г. № 137

**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»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Порядковый номер обращения | Дата, время регистрации обращения | Наименование юридического лица, Ф.И.О. физического лица, адрес, телефон | Наличие договора теплоснабжения, реквизиты | Суть, характер обращения | Наименование теплоснабжающей, теплосетевой организации | Дата и время направления запроса в теплоснабжающую, теплосетевую организацию | Дата и время поступления ответа от  теплоснабжающей, теплосетевой организации | Дата и время направления предписания | Дата и время направления информации в прокуратуру | Дата и время отправки ответа заявителю |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |