

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений потребителей по вопросам
надежности теплоснабжения Администрацией
Нелидовского района Тверской области

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения Администрацией Нелидовского района Тверской области (далее - Порядок) разработан 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".

В настоящем Порядке используются следующие основные понятия:

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;

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

система теплоснабжения - совокупность источников тепловой энергии и теплопотребляющих установок, технологически соединенных тепловыми сетями;

надежность теплоснабжения - характеристика состояния системы теплоснабжения, при котором обеспечиваются качество и безопасность теплоснабжения.

2. Порядок организации работы при принятии и рассмотрении
обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

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

2.2. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению уполномоченными лицами при наличии заключенного договора теплоснабжения.

2.3. Обращения потребителей-граждан независимо от наличия заключенного в письменной форме договора теплоснабжения принимаются:

- должностными лицами, уполномоченными осуществлять прием обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в письменной форме, - специалистами общего отдела Администрации

Нелидовского района (далее по тексту - специалисты общего отдела) в рабочее время:

понедельник - пятница с 8:30 до 17:30;

перерыв на обед с 13:00 до 14:00;

выходные дни - суббота и воскресенье

по адресу: г. Нелидово, площадь Ленина, д.3, каб. № 6;

- должностными лицами, уполномоченными круглосуточно осуществлять прием обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в устной форме, - диспетчерами МКУ "ЕДДС" (далее - специалисты ЕДДС) по телефону: 8(48266)5-11-22.

2.4. Обращения, полученные должностными лицами, уполномоченными осуществлять прием обращений по вопросам надежности теплоснабжения, регистрируются в журнале учета письменных обращений граждан. В ходе регистрации обращения потребителя проверяется наличие в обращении сведений, необходимых для направления ответа (Ф.И.О. полностью, адрес, телефон, либо сведения о законном представителе потребителя (по желанию потребителя), указанные в доверенности).

2.5. Письменное обращение потребителя, зарегистрированное в журнале учета письменных обращений граждан, немедленно передается на рассмотрение должностному лицу, ответственному за организацию рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения. Информация об устных обращениях потребителей также доводится до сведения должностного лица, ответственного за организацию рассмотрения обращений потребителей.

2.6. Должностное лицо, ответственное за организацию рассмотрения обращений потребителей, имеет право передать поступившее письменное обращение для рассмотрения уполномоченным должностным лицам либо рассмотреть его самостоятельно.

2.7. В случае необходимости, диспетчеры МКУ "ЕДДС" имеют право получать дополнительную информацию о причинах нарушения параметров надежности теплоснабжения в аварийно-диспетчерских службах управляющих компаний.

2.8. Аварийно-диспетчерские службы управляющих компаний обязаны предоставить диспетчерам МКУ "ЕДДС" имеющуюся информацию о нарушениях параметров надежности теплоснабжения потребителей и их причинах, если располагают такой информацией.

2.9. Должностными лицами, уполномоченными осуществлять рассмотрение обращений в сроки, установленные 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" являются:

- по устным обращениям - диспетчеры и/или директор МКУ "ЕДДС";

- по письменным обращениям – сотрудники жилищного отдела и отдела благоустройства, инженерной инфраструктуры, коммунального хозяйства и транспорта.

3.0. Рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется в порядке и в сроки, указанные в разделе XI

Постановления Правительства РФ 08.08.2012 № 808 "Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации".

3.1. Должностные лица, осуществляющие организацию рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения муниципального образования городское поселение - город Нелидово, при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, обязаны вынести предписание теплоснабжающим организациям о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения необходимых мероприятий, и последующим контролем за исполнением данного предписания теплоснабжающей организацией.