|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | NgerbГЛАВА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ **«КАМЕНСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ»**ПОСТАНОВЛЕНИЕ |  |

12.04.2019 № 789

п. Мартюш

*Об утверждении порядка приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Каменского городского округа*

Руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», в соответствии с Уставом Каменского городского округа

**ПОСТАНОВЛЯЮ**:

1. Утвердить прилагаемый [Порядок](#P36) приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Каменского городского округа (далее - Порядок).

2. Назначить должностным лицом, ответственным за оперативность рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения по Каменскому городскому округу, заместителя Главы Каменского городского округа по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, строительства, энергетике и связи А.П. Баранова.

3. Главному специалисту администрации Каменского городского округа (Ю.С. Степанова) обеспечить своевременную подготовку ответов на обращения потребителей по вопросу надежности теплоснабжения (далее - обращения), поступившие в администрацию Каменского городского округа в письменной форме.

4. Уполномочить Муниципальное казенное учреждение «Центр защиты населения Каменского городского округа»» (далее – МКУ «ЦЗН КГО») на прием и регистрацию устных (по телефону) обращений.

5. Начальнику Единой дежурно-диспетчерской службы МКУ «ЦЗН КГО» (Е.Н. Рожина):

5.1. Обеспечить организацию работы оперативных дежурных по приему и регистрации обращений.

5.2. Организовать ежедневное предоставление Главе Каменского городского округа доклада о количестве и характере обращений за истекший период и о принятых в отношении обращений мерах в соответствии с [Порядком](#P36).

6. Установить, что нарушения температуры воздуха в жилых, не жилых 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 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7. Рекомендовать руководителям теплоснабжающих организаций, осуществляющих теплоснабжение потребителей на территории Каменского городского округа, обеспечить оперативный обмен информацией в установленные сроки.

8. Настоящее постановление вступает в силу со дня его принятия.

9. Опубликовать настоящее постановление в газете «Пламя» и разместить в сети Интернет на официальном сайте муниципального образования «Каменский городской округ».

10. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Главы городского округа С.А. Белоусов

Утвержден постановлением Главы

МО «Каменский городской округ»

от 12.04.2019 г. № 789

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

*Порядок*

*приема и рассмотрения обращений потребителей*

*по вопросам надежности теплоснабжения на территории*

*Каменского городского округа*

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Каменского городского округа (далее – Порядок) разработан в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 г. № 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 Каменского городского округа (далее - обращение).

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:

3.1. В письменной форме в администрацию Каменского городского округа (по адресу: 623428, Свердловская область, г. Каменск-Уральский, проспект Победы, 38А).

3.2. На электронный адрес администрации Каменского городского округа admkgoso@mail.ru.

3.3. В течение отопительного периода, в ежедневном и круглосуточном режиме, в устной форме по телефону: 8(3439)32-26-45, 8-952-135-60-60 или 112 (оперативный дежурный Единой дежурно-диспетчерской службы (далее - ЕДДС)).

4. В случае поступления в ЕДДС по телефону устного обращения потребителя оперативный дежурный службы ЕДДС осуществляет следующие действия:

1) регистрирует обращение в [журнале](#P79) жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее - журнал), который ведется по форме, прилагаемой к Порядку;

2) уточняет у потребителя характер обращения;

3) определяет теплоснабжающую организацию;

4) проверяет достоверность фактов, изложенных в обращении;

5) уведомляет теплоснабжающую организацию по телефону о поступившем обращении, при этом информируя о дате и времени регистрации обращения, обратившемся (кратко), характере обращения;

6) запрашивает информацию о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса регистрирует в журнале регистрации;

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

5. В случае если оперативный дежурный ЕДДС может самостоятельно ответить на поставленный в обращении вопрос, он предоставляет потребителю информацию незамедлительно, о чем делает соответствующую отметку в журнале.

6. В случае если оперативный дежурный ЕДДС не располагает необходимой информацией, он сообщает потребителю о том, что ответ на его обращение требует подготовки и будет ему предоставлен Администрацией Каменского городского округа, в сроки, в соответствии с настоящим Порядком.

7. Теплоснабжающая организация (далее – ТСО) обязана ответить на запросы должностного лица органа местного самоуправления, оперативного дежурного в течение трех дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения запроса.

8. После получения от теплоснабжающей информации о технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, оперативный дежурный ЕДДС информирует обратившегося потребителя(ей) по телефону и отражает поступившую от ТСО информацию в журнале и соответственно в докладе, направляемом ежедневно до 9.00 в адрес Главы Каменского городского округа.

9. Глава Каменского городского округа на основании информации, изложенной в докладе ЕДДС, с целью подготовки ответов на поступившие в администрацию Каменского городского округа письменные обращения, поручает заместителю Главы Каменского городского округа по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, строительства, энергетике и связи (далее – заместитель Главы), а заместитель Главы – главному специалисту по вопросам жилищно-коммунального хозяйства осуществить следующие действия:

- проинформировать Прокурора Каменского района о неполучении от ТСО требуемой информации, путем направления в их адрес соответствующего извещения;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращении, направить в адрес ТСО предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения мероприятий;

- подготовить письменный ответ на обращение потребителя, включая случаи, когда оперативным дежурным не дан ответ по причине отсутствия на момент поступления обращения, оперативных данных о причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения.

Извещение в адрес прокуратуры, предписание в адрес ТСО, ответ на обращение потребителя подписываются заместителем Главы Каменского городского округа по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, строительства, энергетике и связи.

Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение пяти рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления. Дата и время отправки ответа должны быть отмечены в журнале регистрации исходящей корреспонденции администрации Каменского городского округа.

10. Ответственное должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания ТСО. При необходимости обеспечить проведение выездной проверки.

11. ТСО вправе обжаловать вынесенное предписание.

12. Обращение остается без ответа:

- в случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо устное обращение носит анонимный характер;

- в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении в течение семи дней со дня регистрации обращения уведомляется гражданин, направивший обращение;

- в случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

При получении письменного либо устного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу лица, принявшего обращение, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, от которого поступило обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата и время обращения потребителя | Ф.И.О. потребителя, наименование юридического лица | Адрес проживания регистрации | Характер обращения | Дата и время обращения в теплоснабжающую организацию | Дата и время ответа теплоснабжающей организации | Причина нарушения параметров надежности теплоснабжения | Дата и время ответа потребителю | Прочая информация |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Утвержден постановлением Главы

МО «Каменский городской округ»

от 12.04.2019 г. № 789

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

Журнал

регистрации жалоб (обращений) потребителей

по вопросам надежности теплоснабжения