**Магаданская область**

АДМИНИСТРАЦИЯ

ОМСУКЧАНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

От 30.05.2017г. № 454

пос. Омсукчан

|  |
| --- |
| Об утверждении Положения об организации работы и взаимодействия структурных подразделений администрации Омсукчанского городского округа при рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения |

В соответствии с Постановлением Правительства  Российской Федерации от 08.08.2012г. № 808 «Об организации  теплоснабжения в Российской  Федерации  и о внесении  изменений  в некоторые  акты Правительства  Российской Федерации», администрация Омсукчанского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение об организации работы и взаимодействия структурных подразделений администрации Омсукчанского городского округа при рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя Управления ЖКХ и градостроительства администрации Омсукчанского городского округа Мустафину Л.Г.

3. Постановление подлежит размещению на официальном сайте муниципального образования в сети Интернет ([www.omsukchan-adm.ru](http://www.omsukchan-adm.ru)).

Глава администрации С.П. Кучеренко

Приложение

к постановлению

администрации

городского округа

от 30.05.2017г. № 454

**Положение**

об организации работы и взаимодействия структурных подразделений администрации Омсукчанского городского округа при рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

**1. Общие положения**

1.1. Положение об организации работы и взаимодействия структурных подразделений администрации Омсукчанского городского округа при рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее - Положение) разработано в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» в целях повышения эффективности взаимодействия органов администрации Омсукчанского городского округа при рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

1.2. Положение определяет:

- порядок и сроки организации работы и взаимодействия структурных подразделений администрации Омсукчанского городского округа при принятии обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения;

- должностных лиц администрации Омсукчанского городского округа, осуществляющих ежедневное, а в течение отопительного сезона круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

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

1.4. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению Управлением ЖКХ и градостроительства администрации Омсукчанского городского округа (далее – Управление ЖКХ) при наличии заключенного договора теплоснабжения.

1.5. Обращения потребителей-граждан независимо от наличия заключенного договора теплоснабжения принимаются:

- специалистами Управления ЖКХ - в рабочее время в устной и письменной форме по адресу: п. Омсукчан, ул. Ленина, дом 13, тел. (841346) 91264;

- специалистами единой дежурно-диспетчерской службы Омсукчанского городского округа (далее - ЕДДС) - в рабочее и нерабочее время, праздничные и выходные дни в устной форме по телефонам (841346) 91112, 91269.

**2. Порядок организации работы ЕДДС при рассмотрении**

**обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

2.1. При получении обращения потребителя в рабочее время:

2.1.1. Специалисты ЕДДС, осуществляющие круглосуточное дежурство, при получении обращения потребителя в устной форме по вопросам надежности теплоснабжения обязаны:

2.1.1.1. Определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя), в том числе причину нарушения надежности теплоснабжения.

2.1.1.2. Зарегистрировать обращение в журнале регистрации обращений (жалоб) в течение 1 часа (в течение 30 минут - в отопительный период).

2.1.1.3. В течение 1 рабочего дня (в течение 1 часа - в отопительный период) с момента регистрации обращения направить его копию (уведомить) для рассмотрения в Управление ЖКХ.

2.2. При получении обращения потребителя в нерабочее время, праздничные и выходные дни:

2.2.1. Специалисты ЕДДС, осуществляющие круглосуточное дежурство, при получении обращения потребителя в устной форме по вопросам надежности теплоснабжения обязаны:

2.2.1.1. Определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя), в том числе причину нарушения надежности теплоснабжения.

2.2.1.2. Зарегистрировать обращение в журнале регистрации обращений (жалоб) в течение 1 часа (в течение 30 минут - в отопительный период).

2.2.1.3. В течение 1 часа уведомить заместителя руководителя Управления ЖКХ.

2.2.1.4. В течение 1 часа направить по факсимильной связи или в электронной форме информацию об обращении (уведомить) в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение данного потребителя, а также запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, зарегистрировав дату и время отправки запроса в журнале регистрации обращений (жалоб).

2.2.1.5. После получения ответа от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации на запрос:

2.2.1.5.1. Зарегистрировать его в журнале регистрации обращений (жалоб).

2.2.1.5.2. Доложить заместителю руководителя Управления ЖКХ, о содержании ответа теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации.

2.2.1.5.3. При необходимости доложить ответственному дежурному по администрации Омсукчанского городского округа о наличии обращения потребителя и о содержании ответа теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации.

2.2.1.6. Дать ответ на обращение потребителю в устной форме (по телефону) в течение 24 часов с момента обращения, зафиксировав дату и время в журнале регистрации обращений (жалоб).

2.2.1.7. Информацию о зарегистрированных обращениях потребителей передать в Управление ЖКХ в первый рабочий день после выходных и праздничных дней.

**3. Порядок организации работы Управления ЖКХ**

**при рассмотрении обращений потребителей по вопросам**

**надежности теплоснабжения**

3.1. При получении обращения потребителя в рабочие дни:

3.1.1. Специалисты Управления ЖКХ при получении обращения потребителя, в том числе зарегистрированного в ЕДДС, обязаны:

3.1.1.1. Зарегистрировать обращение в журнале регистрации обращений (жалоб) в течение 1 часа (в течение 30 минут - в отопительный период).

3.1.1.2. Определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя).

3.1.1.3. Определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие теплоснабжение данного потребителя.

3.1.1.4. Проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении.

3.1.1.5. 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).

3.1.2. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации специалисты Управления ЖКХ в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период):

3.1.2.1. Совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения.

3.1.2.2. Установить, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов.

3.1.2.3. Проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам.

3.1.2.4. При необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей.

3.1.2.5. При подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей (теплосетевой) организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

3.1.2.6. Направить письменный ответ на поступившее обращение потребителя в порядке и сроки, предусмотренные Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», зафиксировав дату и время отправки в информационной системе автоматизации делопроизводства и документооборота.

3.1.2.7. Проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

3.2. При получении обращения потребителя в праздничные и выходные дни:

3.2.1. Ответственный специалист Управления ЖКХ, после получения уведомления от специалиста ЕДДС обязан:

3.2.1.1. Совместно с теплоснабжающей и (или) теплосетевой организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения.

3.2.1.2. При необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей.

3.2.1.3. При подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации предписание о немедленном устранении причин нарушения надежности теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

3.2.1.4. Проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

**4. Заключительные положения**

В случае неполучения ответа от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации на запрос, указанный в [пунктах 2.2.1.4](#Par62) и [3.1.1.5](#Par80), в срок, установленный пунктом 130 Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», специалисты ЕДДС и Управления ЖКХ в течение 3 часов информируют об этом органы прокуратуры.

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