



АДМИНИСТРАЦИЯ ДМИТРОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30.01.2023

г. Дмитров

№ 300-П

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Администрацией Дмитровского городского округа Московской области и назначении ответственного должностного лица, осуществляющего принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрации Дмитровского городского округа Московской области

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», 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», постановляет:

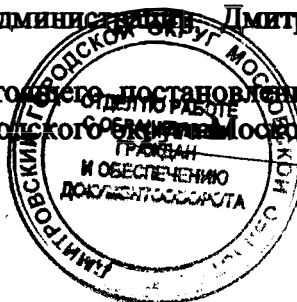
1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Администрацией Дмитровского городского округа Московской области (приложение).

2. Назначить ответственным должностным лицом за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода — круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрации Дмитровского городского округа Московской области заместителя Главы Администрации Дмитровского городского округа Московской области Колкова С.И.

3. Опубликовать настоящее постановление в официальном печатном издании и разместить на официальном сайте Администрации Дмитровского городского округа Московской области.

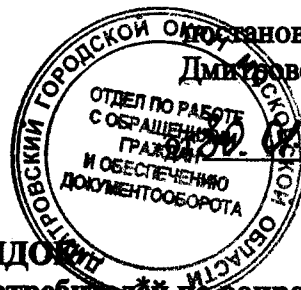
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации Дмитровского городского округа Московской области Колкова С.И.

Глава Дмитровского городского округа
Московской области



И.И. Поночевный

УТВЕРЖДЕН



Установлением Администрации
Дмитровского городского округа
Московской области.

2023 № 800-9

ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Администрацией Дмитровского городского округа Московской области

I. Право потребителя на обращение

1. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрации Дмитровского городского округа Московской области назначается должностное лицо, осуществляющее ежедневное, а в течение отопительного периода – круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

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 подаются потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода в устной форме, в том числе по телефону. Прием обращений осуществляется в рабочие дни с 09:00 по 18:00 по адресу: Московская область, Дмитровский городской округ, город Дмитров, улица Вокзальная, дом № 18, телефон 8(496)221-98-05, доб. 1217, круглосуточно, а так же в выходные и праздничные дни по телефону: 8(926)543-62-72.

II. Требования к письменному обращению

1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество, должность соответствующего должностного лица Администрации Дмитровского городского округа Московской области, текст обращения, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, адрес электронной почты, телефон потребителя по которым должен быть направлен ответ, личную подпись, дату.

2. Гражданин прикладывает к обращению документы подтверждающие факты, изложенные в обращении.

III. Порядок рассмотрения Администрацией Дмитровского городского округа Московской области обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

1. Обращение, полученное должностным лицом Администрации Дмитровского городского округа Московской области, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

2. После регистрации обращения должностное лицо Администрации Дмитровского городского округа Московской области обязано:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);
- определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие 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 даты 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. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица Администрации Дмитровского городского округа Московской области 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 Дмитровского городского округа Московской области в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

4. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо Администрации Дмитровского городского округа Московской области 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;

- проверить наличие подобных обращений в прошлом по соответствующим объектам;

- при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

- 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.

5. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с даты его поступления. Дата и время отправки должна быть отмечена в журнале регистрации жалоб (обращений).

6. Должностное лицо Администрации Дмитровского городского округа Московской области обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

7. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе Дмитровского городского округа Московской области, а также в судебном порядке.