



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «ГОРОД АМУРСК»
Амурского муниципального района Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

17.01.2019

№ 21

г. Амурск

Об утверждении Положения об организации работы и взаимодействия структурных подразделений администрации городского поселения «Город Амурск» при рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

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», на основании Устава городского поселения «Город Амурск» ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение об организации работы и взаимодействия структурных подразделений администрации городского поселения «Город Амурск» при рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.
2. Организационно методическому отделу администрации города (Колесникову Р.В.) опубликовать в установленном порядке.
3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации городского поселения «Город Амурск» по вопросам ЖКХ и транспорта Боброва К.С.
4. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования.

Глава городского поселения




К.К. Черницына

УТВЕРЖДЕНО
постановлением администрации
городского поселения
"Город Амурск"
от 17.01.2019 № 21

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы и взаимодействия структурных подразделений администрации городского поселения «Город Амурск» при рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

1. Общие положения

1.1. Положение об организации работы и взаимодействия структурных подразделений администрации городского поселения «Город Амурск» при рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным Законом от 27.07.2010 № 190 ФЗ «О теплоснабжении», 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 целях повышения эффективности взаимодействия структурных подразделений администрации городского поселения «Город Амурск» при рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

1.2. Положение определяет порядок и сроки организации работы и взаимодействия структурных подразделений администрации городского поселения «Город Амурск» при принятии обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

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

1.4. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению отделом жилищно-коммунального хозяйства администрации городского поселения «Город Амурск» (далее – отдел ЖКХ) при наличии заключенного договора теплоснабжения.

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

- специалистами отдела ЖКХ - в рабочее время в устной, письменной, электронной форме по адресу: пр. Комсомольский, д. 1, телефон 2-67-69, e-mail - jkh@gorod.amursk.ru;
- оперативным дежурным дежурной диспетчерской службы отдела

гражданской защиты городского поселения «Город Амурск» (далее - оперативный дежурный) - в нерабочее время, праздничные и выходные дни в устной форме по телефону 2-53-01.

2. Порядок организации работы оперативным дежурным при рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

2.1. Оперативный дежурный обязан при получении обращения потребителя в нерабочее время, праздничные и выходные дни:

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

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

2.1.3. В течение 1 часа уведомить в устной форме (по телефону) соответствующего ответственного дежурного администрации городского поселения «Город Амурск», осуществляющего дежурство согласно утвержденному графику (далее - ответственный дежурный администрации).

2.1.4. В случае отсутствия назначенного ответственного дежурного администрации городского поселения «Город Амурск», осуществляющего дежурство согласно утвержденному графику, уведомить в течение 1 часа в устной форме (по телефону) начальника отдела ЖКХ.

2.1.5. В случае отсутствия начальника отдела ЖКХ уведомить в течение 1 часа в устной форме (по телефону) заместителя главы администрации городского поселения «Город Амурск» по вопросам ЖКХ и транспорта.

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

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

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

2.1.7.2. Доложить ответственному дежурному администрации по телефону, осуществляющему дежурство согласно утвержденному графику, о содержании ответа теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации.

2.1.8. Письменную информацию о зарегистрированных обращениях потребителей передать в отдел ЖКХ в первый рабочий день после выходных и праздничных дней.

2.1.9. 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).

3. Порядок организации работы отдела ЖКХ при рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

3.1. При получении обращения потребителя в рабочие дни:

3.1.1. Специалисты отдела ЖКХ при получении обращения потребителя, в том числе зарегистрированного оперативным дежурным администрации, обязаны:

3.1.1.1. Зарегистрировать обращение в журнале регистрации обращений (жалоб) по вопросу теплоснабжения 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, обеспечивающую теплоснабжение данного потребителя.

3.1.1.4. 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 отдела 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 (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 течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период по телефону в устной форме) с момента его поступления. Дата и время отправки должна быть отмечена в журнале регистрации обращений (жалоб) по вопросу теплоснабжения, 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 дежурный, осуществляющий дежурство согласно утвержденному графику, после получения уведомления от оперативного дежурного администрации 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 2.2.1.6 и 3.1.1.4, в срок, установленный пунктом 130 Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденных 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», работники отдела ЖКХ в течение 3 часов информируют об этом органы прокуратуры.
