



**ГЛАВА  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЗВЕНИГОРОД  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 05.12.2012

№ 1007

**Об утверждении порядка рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского округа Звенигород**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», целях реализации постановления Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Правительства Российской Федерации», на основании Устава муниципального образования «Городской округ Звенигород»,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Назначить Апрелькова Александра Сергеевича – заместителя Главы администрации городского округа Звенигород должностным лицом, осуществляющим контроль за ежедневным, а в течение отопительного периода – круглосуточным принятием и рассмотрением обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в границах городского округа Звенигород.
2. Утвердить Порядок рассмотрения администрацией городского округа Звенигород обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в границах городского округа Звенигород (приложение № 1).
3. Опубликовать данное постановление в газете «Звенигородские ведомости», разместить на официальном сайте Администрации городского округа Звенигород, а так же на информационном стенде Администрации (ул. Ленина, д. 28).
4. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

И.о. Главы администрации г.о. Звенигород

О.Д. Мочалкин

**Порядок рассмотрения Администрацией городского округа Звенигород обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в границах городского округа Звенигород**

1. Для информирования потребителей о порядке подачи обращений, перечень необходимых документов размещается на официальном сайте Администрации городского округа Звенигород (<http://www.zvenigorod.ru>), на информационном стенде в здании Администрации г.о. Звенигород.(ул. Ленина 28)
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 в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону, согласно следующего **графика приема обращений потребителей:**

№ п/п	Наименование службы, принимающей заявки	Служебный телефон	График приема
1.	Секретарь Первого заместителя Главы администрации О.Д. Мочалкина (3 этаж, 1 кабинет)	8(495)992-50-06	Понедельник - пятница с 8.30 до 17.00
2.	Отдел жилищно-коммунального хозяйства администрации г.о. Звенигород (2этаж, 16 кабинет)	8(495)597-13-54	Понедельник - пятница с 8.30 до 17.00
3.	Единая дежурно-диспетчерская служба (ЕДДС) при администрации г.о. Звенигород ( 1 этаж, 9 кабинет)	8(495) 597-15-01 8(495) 597-15-02	ежедневно с 17.00 до 08.00

4. Полученное обращение регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).
5. После регистрации обращения специалисты отдела ЖКХ Администрации городского округа Звенигород обязаны:
  - 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 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).
6. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица городского округа Звенигород 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 городского округа Звенигород в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

7. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо городского округа Звенигород 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 данным 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.
8. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления. Дата и время отправки должна быть отмечена в журнале регистрации жалоб (обращений).
9. Должностное лицо городского округа Звенигород обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.
10. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главы городского округа Звенигород, а также в судебном порядке.