



**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.