



## РАСПОРЯЖЕНИЕ

### НАЧАЛЬНИКА УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ И ЖКХ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ОХАНСКА

29.08.2019

183

#### **О порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Оханского городского округа**

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Оханского городского округа:

1. Утвердить порядок рассмотрения обращения потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Оханского городского округа согласно приложению 1 к настоящему распоряжению.

2. Обеспечить информирование населения путем опубликования настоящего распоряжения на официальном сайте муниципального образования «Оханский городской округ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на начальника отдела развития инфраструктуры и ЖКХ управления развития инфраструктуры и ЖКХ администрации города Оханска.

Начальник управления

М.С. Яшин



Приложение 1  
УТВЕРЖДЕНО  
распоряжением начальника  
управления развития  
инфраструктуры и ЖКХ  
администрации города  
Оханска  
от 29.08.2019 № 183

## **ПОРЯДОК**

### **подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Оханского городского округа**

1. Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Оханского городского округа (далее – Порядок) определяет последовательность действий при подаче и рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Оханского городского округа и перечень необходимых документов.

2. Оперативное рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется ответственным должностным лицом (далее – Должностное лицо), назначенным приказом управления развития инфраструктуры и ЖКХ администрации города Оханска (далее – Управление). Должностное лицо осуществляет ежедневное, а в течении отопительного периода – круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

3. 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.

4. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, в Управление по адресу: Пермский край, г. Оханск, ул. Куйбышева, д.35, каб. 23, а в течение отопительного периода в устной форме, в том числе:

- в рабочие дни с 8:00 до 12:00, с 13:00 до 17:12 час., по тел. 8 (34 279) 3-17-45

- в нерабочее время, выходные и праздничные дни по тел. 8 (34 279) 3-11-11 (ЕДДС администрации Оханского городского округа).

5. Перечень документов, которые необходимо предъявить заявителю при подаче обращения в письменной форме:

- копию договора теплоснабжения (для юридических лиц)  
- копию документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении (при наличии).

6. Обращение, полученное Должностным лицом, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений)

7. После регистрации обращения Должностное лицо обязано:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);

- определить теплоснабжающую и (или) иную 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).

8. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос Должностного лица 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 в течении 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

9. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации Должностное лицо в течение 3 рабочих 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.

10. Ответ на обращение потребителя должен быть предоставлен 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).

11. Должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

12. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе Оханского городского округа, а также в судебном порядке.