



**АДМИНИСТРАЦИЯ**  
**городского округа Шатура Московской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

---

От 17.09.2018 № 2273  
г.Шатура

**О назначении ответственных должностных лиц для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 №190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 г № 808 «Об организации теплоснабжения в РФ и о внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ», для осуществления контроля за обеспечением бесперебойного прохождения отопительного сезона 2018-2019 года, а также оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского округа Шатура

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить список ответственных должностных лиц для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (Приложение 1).
2. Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского округа Шатура (Приложение 2).
3. Считать утратившим силу постановление администрации городского округа Шатура от 05.10.2017 №2573 «О назначении ответственных должностных лиц для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения».
4. Управлению по информационной политике, информатизации и муниципальным услугам (Дурова Т.В.) разместить постановление на официальном сайте городского округа Шатура.
5. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя главы администрации городского округа Шатура В.Г. Мужичкова.

Глава городского округа

А.Д. Келлер

Приложение 1  
Утвержден  
постановлением администрации  
городского округа Шатура  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Список  
ответственных должностных лиц  
для оперативного рассмотрения обращений потребителей  
по вопросам надежности теплоснабжения

№	Наименование организации	Должность, ФИО ответственных лиц	Контактные телефоны дежурного диспетчера аварийно-диспетчерской службы
1	МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба городского округа Шатура»	Директор - Карабан Н.Г.	112 8(49645) 3-22-58 8(49645) 3-22-59 8(49645) 3-22-61
2	МУП «Шатурское ПТО ГХ»	Директор - Окорков В.Н.	8(49645) 6-65-20 8(985) 098-02-88
3	Филиал «Шатурская ГРЭС» ПАО «Юнипро»	Начальник цеха ГТС - Фомин Ю.А.	8(49645) 7-14-22 8(49645) 7-14-77
6	ОАО «Шатурская управляющая компания	Мастер АДС - Левин С.Н.	005 8(49645) 2-39-03
7	ООО «УК Шатура»	Директор - Исаев А.А.	8(915) 243-27-05 8(49645) 3-20-58
8	ООО «Наша Дом»	Директор - Ярмагамедова И.А.	8(499) 398-15-61
9	ООО «СтройДомСервис»	Директор - Гусев И.В.	8(49645) 2-70-51
Ответственные за осуществление ежедневного контроля по вопросам надежности теплоснабжения			
1	Первый заместитель главы администрации городского округа Шатура	Мужичков В.Г.	8(49645) 2-07-32
2	Начальник управления ЖКХиИ	Захаров В.А.	8(49645) 2-25-03
3	Начальник отдела ЖККХБ	Чегорина Г.М.	8(49645) 2-47-10

Начальник УЖКХиИ

В.А. Захаров

Порядок  
рассмотрения обращений потребителей  
по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского округа Шатура

1. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения назначаются ответственные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

2. Для информирования потребителей о порядке подачи обращений указанная информация размещена на сайте городского округа Шатура.

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 принимаются по телефонам ответственных лиц администрации городского округа Шатура, единой дежурно-диспетчерской службы городского округа Шатура, дежурных администраторов аварийно-диспетчерских служб управляющих компаний, руководителей теплоснабжающих и эксплуатирующих организаций.

5. Обращение, полученное ответственным лицом, регистрируется в журнале регистрации телефонных и устных обращений потребителей (Прилагается).

6. После регистрации обращения ответственное за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода – круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения лицо обязано:

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

- определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение данного потребителя;

- проверить достоверность представленной потребителем информации, подтверждающей 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).

7. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос ответственного в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения.

8. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации ответственные лица обязаны в течение 3-х дней (в течение 6 часов в отопительный период):

- 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;

- 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.

9. 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 телефонных и устных обращений.

10. Ответственное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

11. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание.

Начальник УЖКХиИ

В.А. Захаров

Приложение к Порядку  
рассмотрения обращений потребителей  
по вопросам надежности теплоснабжения  
на территории городского округа Шатура

ЖУРНАЛ  
регистрации телефонных и устных обращений потребителей по вопросам надежности  
теплоснабжения

№ п/п	Дата	Время	Наименование юр.лица	ФИО физического лица	Адрес	телефон	Наличие договора теплоснабжения, реквизиты	Суть, характер обращения	Наименование теплоснабжающей, теплосетевой организации	Дата и время направления запроса в теплоснабжающую, теплосетевую организацию	Дата и время поступления ответа от теплоснабжающей, теплосетевой организации	Дата и время направления предписания	Дата и время направления информации в прокуратуру	Дата и время отправки ответа заявителю
1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	12	13	14	15	16

Начальник УЖКХиИ

В.А. Захаров