



АДМИНИСТРАЦИЯ
городского округа Шатура Московской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 08.10.2019 № 1643
г.Шатура

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

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 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 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», 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 17.09.2018 №2273 «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

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

№	ФИО должностных лиц	Должность, наименование организации	Контактные телефоны
1	Мужичков В.Г.	Первый заместитель главы администрации городского округа Шатура	8(49645) 2-07-32
2	Захаров В.А.	Начальник управления ЖКХиИ администрации городского округа Шатура	8(49645) 2-25-03
3	Чегорина Г.М.	Начальник отдела КХиТР УЖКХиИ администрации городского округа Шатура	8(49645) 2-47-10
4	Карабан Н.Г.	Директор МКУ «Единая дежурно-диспетчерская служба городского округа Шатура»	112 8(49645) 3-22-58 8(49645) 3-22-59 8(49645) 3-22-61
5	Окорков В.Н.	Директор МУП «Шатурское ПТО ГХ»	8(49645) 6-65-20 8(985) 098-02-88
6	Фомин Ю.А.	Начальник цеха ГТС филиала «Шатурская ГРЭС» ПАО «Юнипро» (по согласованию)	8(49645) 7-14-22 8(49645) 7-14-77
7	Левин С.Н.	Начальник аварийно-диспетчерской службы ОАО «Шатурская управляющая компания (по согласованию)	8(800)555-11-24
8	Исаев А.А.	Директор ООО «УК Шатура» (по согласованию)	8(915) 243-27-05 8(49645) 3-20-58
9	Ярмагамедова И.А.	Директор ООО «Наша Дом» (по согласованию)	8(499) 398-15-61
10	Гусев И.В.	Директор ООО «СтройДомСервис» (по согласованию)	8(49645) 2-70-51

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 принятие и рассмотрение обращений потребителей.

2. Обращения юридических и физических лиц 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.

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. Обращение, полученное ответственным лицом, регистрируется в журнале регистрации телефонных и устных обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (Прилагается).

5. После регистрации обращения ответственный за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода – круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения обязан:

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

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

- 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 ответственного в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения.

7. 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.

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 телефонных и устных обращений.

9. Ответственный за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода – круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения обязан проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

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 отправки ответа заявителю
1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	12	13	14	15

Начальник УЖКХиИ

В.А. Захаров