



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БОЛОТНОЕ  
БОЛОТНИНСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

От 02.12.2014

№ 571

Об организации приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации города Болотное Болотнинского района Новосибирской области

Руководствуясь Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 №190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 №808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», Уставом города Болотное Болотнинского района Новосибирской области, в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения,

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Назначить ответственного за принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации города Болотное Болотнинского района Новосибирской области техника 1-ой категории администрации города Болотное - Бубовича Леонида Анатольевича в рабочие дни с 8.00 до 17.00 (обед с 13.00 до 14.00), а в течение отопительного периода – круглосуточно.

2. Утвердить прилагаемый Порядок приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации города Болотное Болотнинского района Новосибирской области (далее – Порядок).

3. Опубликовать распоряжение в газете «Городской вестник» и разместить на официальном сайте администрации города Болотное [www.bolotnoe.su](http://www.bolotnoe.su) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Распоряжение вступает в силу с момента его подписания.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Болотное Бурдыгина В.Н.

Глава города Болотное

О.В. Королёв

Щегловский М.С.

**Порядок  
приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам  
надежности теплоснабжения в администрации города Болотное  
Болотнинского района Новосибирской области**

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации города Болотное Болотнинского района Новосибирской области (далее – Порядок), разработан в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» и в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, поступивших в администрацию города Болотное Болотнинского района Новосибирской области.

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. Потребители реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление потребителями права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

4. Рассмотрение обращений потребителей осуществляется бесплатно.

5. Граждане в своем письменном обращении в обязательном порядке указывают наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов потребитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

7. Обращение, поступившее в администрацию поселения или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если

ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

8. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме в администрацию города Болотное (по адресу: 633340. Новосибирская область, Болотнинский район, г. Болотное, улица Советская, 9.), а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону: 8(38349) 22-223. В рабочие дни с 8.00 до 17.00 (обед с 13.00 до 14.00), а в течение отопительного периода – круглосуточно по телефону: 8-923-141-42-91.

9. Обращение регистрируется должностным лицом, осуществляющим принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, в журнале учета обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее – журнал), который ведется по форме, прилагаемой к Порядку.

10. После регистрации обращения оно немедленно по телефону передается в теплоснабжающую организацию.

11. Должностное лицо, осуществляющие принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, (далее – ответственное должностное лицо) обязаны:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у 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 организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату и время отправки запроса зарегистрировать в журнале.

12. Теплоснабжающая организация обязана ответить на запрос ответственного 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 ответственное должностное лицо в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

13. После получения ответа от теплоснабжающей организации ответственное должностное лицо в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

- совместно с теплоснабжающей организации определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

- установить, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов, путем проверки зарегистрированных обращений в журнале;

- проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам путем проверки зарегистрированных обращений в журнале;

- при необходимости инициировать проведение выездной проверки обоснованности обращений потребителей;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести предписание теплоснабжающей организации о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

14. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен ответственным должностным лицом 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.

15. Ответственное должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организации.

16. Теплоснабжающая организация вправе обжаловать вынесенное предписание в судебном порядке.

17. Ответственное должностное лицо предоставляет ежедневно в рабочие дни до 9.30 доклад Главе города Болотное о количестве и характере обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрацию поселения за истекший период и о принятых в отношении обращений мерах в соответствии с Порядком.

