

Порядок рассмотрения органами местного  
самоуправления обращений потребителей по вопросам  
надежности теплоснабжения

1. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в органах местного самоуправления поселений, городских округов назначаются должностные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

Для информирования потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов указанная информация должна быть размещена на официальном сайте поселения, городского округа, а также в органах местного самоуправления, отвечающих за рассмотрение обращений.

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.

4. Обращение, полученное должностным лицом органа местного самоуправления, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

5. После регистрации обращения должностное лицо органа местного самоуправления обязано:

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 органа местного самоуправления 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 органа местного самоуправления в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

7. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо органа местного самоуправления 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 органа местного самоуправления обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

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