

**АДМИНИСТРАЦИЯ
БАЙКАЛЬСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
БОЛОТНИНСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 28.08.2013 № 29

Об утверждении порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в поселении Байкальского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области и о назначении ответственного должностного лица, осуществляющего ежедневное, а в течение отопительного периода — круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в поселении Байкальского сельсовета

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»,

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в поселении Байкальского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области, согласно приложению № 1.
2. Назначить ответственным должностным лицом, осуществляющего ежедневное, а в течение отопительного периода — круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в поселении Байкальский сельсовет главу Байкальского сельсовета Козловского В.Ф., а в период его временного отсутствия — специалиста 1 разряда администрации Байкальского сельсовета Тимошенко Л.А.
3. В целях информирования потребителей обеспечить размещение данного распоряжения на официальном сайте администрации Байкальского сельсовета.
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава Байкальского сельсовета



В.Ф. Козловский

ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в поселении Байкальского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области

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

В рабочее время рабочих дней письменные и устные обращения принимаются по адресу: д. Байкал, ул. Центральная, 1, телефонные звонки принимаются по телефонам: 8(383-49)42-326, 8(383-49) 42-244; в выходные и праздничные дни, а также в нерабочее время рабочих дней обращения принимаются по телефонам (383-49)42-271, сот. 8 9529380299.

Информация о порядке подачи и перечне необходимых документов размещается на сайте администрации Байкальского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области: baikal.oblnso.ru

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 администрации Байкальского сельсовета (далее - должностным лицом) регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

5. После регистрации обращения должностное лицо обязано:

- 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 отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

6. Теплоснабжающая 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 течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

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

- совместно с теплоснабжающей 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 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 обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией.

10. Теплоснабжающая организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе Байкальского сельсовета, а также в судебном порядке.