



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЗАКРЫТОЕ  
АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ  
ПОСЕЛОК ВИДЯЕВО МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023 года

№ \_\_\_\_\_

**Об организации приема и рассмотрения обращений потребителей по  
вопросам надежности теплоснабжения в Администрацию ЗАТО Видяево**

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»,

**п о с т а н о в л я ю:**

1. Уполномочить муниципальное бюджетное учреждение «Управление муниципальной собственностью (служба заказчика)» ЗАТО Видяево (далее – МБУ УМС СЗ ЗАТО Видяево) на прием и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрацию ЗАТО Видяево.

2. Назначить следующих должностных лиц, ответственных за принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрацию ЗАТО Видяево (далее – обращения):

2.1. ведущего специалиста – по приему и обращению граждан администрации ЗАТО Видяево либо лицо, его замещающее (далее – специалист – по приему и обращению граждан), – в части приема и регистрации обращений в рабочие дни с 8.30 до 12.30, с 14.00 до 17.00, в предпраздничные дни с 8.30 до 14.00;

2.2. заместителя Главы ЗАТО Видяево либо лицо, его замещающее, – в части рассмотрения обращений в рабочие дни с 8.30 до 12.30, с 14.00 до 17.00, в предпраздничные дни с 8.30 до 14.00;

2.3. дежурных общества с ограниченной ответственностью «Хозяйственно-эксплуатационная контора» (далее – ООО «ХЭК») в соответствии с ежемесячными графиками дежурств, – в части ежедневного, а

в течение отопительного периода – круглосуточного принятия и рассмотрения обращений.

3. Утвердить прилагаемый Порядок приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрацию ЗАТО Видяево (далее – Порядок).

4. МБУ УМС СЗ ЗАТО Видяево (Човган А.В.):

4.1. обеспечить реализацию настоящего постановления;

4.2. организовать предоставление ежедневно в рабочие дни до 9.30 доклада заместителю Главы ЗАТО Видяево о количестве и характере обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрацию ЗАТО Видяево за истекший период и о принятых в отношении обращений мерах в соответствии с Порядком.

5. Отделу экономического развития и муниципального имущества администрации ЗАТО Видяево организовать размещение на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО Видяево информации о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов.

6. Считать утратившим силу постановление Администрации ЗАТО Видяево от 14.01.2013 № 14 «Об организации приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрацию ЗАТО Видяево».

7. Настоящее постановление подлежит опубликованию в газете «Вестник Видяево» и размещению на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО Видяево в сети Интернет [www.zatovid.ru](http://www.zatovid.ru).

8. Настоящее постановление вступает в силу после опубликования.

9. Контроль выполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава ЗАТО Видяево

С.В. Богза

**Порядок  
приема и рассмотрения обращений  
потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в  
Администрацию ЗАТО Видяево**

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрацию ЗАТО Видяево (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 ЗАТО Видяево.

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 в Администрацию ЗАТО Видяево (по адресу: 184372, Мурманская область, н. п. Видяево, ул. Центральная, 8), а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону:

3.1. в рабочие дни с 8.30 до 12.30, с 14.00 до 17.00, в предпраздничные дни с 8.30 до 14.00 по телефону (8-815-53) 5-66-74 (специалист – по приему и обращению граждан);

3.2. ежедневно, а в течение отопительного периода – круглосуточно по телефону 8-921-662-62-10 (дежурный ООО «ХЭК»).

4. Обращение регистрируется дежурным ООО «ХЭК» в журнале жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее – журнал), который ведется по форме, прилагаемой к порядку, а при подаче обращения специалисту – по приему и обращениям граждан оно регистрируется в журнале учета обращений граждан.

5. После регистрации обращения оно немедленно по телефону передается в МБУ УМС СЗ ЗАТО Видяево.

6. Должностные лица, осуществляющие принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, (далее – ответственные должностные лица) обязаны:

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

6.2. определить теплоснабжающую организацию и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие теплоснабжение соответствующего потребителя;

6.3. проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;

6.3. в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов - в отопительный период) с момента регистрации обращения направить его копию (уведомить) в теплоснабжающую организацию и (или) теплосетевую организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату и время отправки запроса зарегистрировать в журнале.

7. Теплоснабжающая организация и (или) теплосетевая 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.

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

8.1. совместно с теплоснабжающей организацией и (или) теплосетевой организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

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

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

8.4. при необходимости инициировать проведение выездной проверки обоснованности обращений потребителей;

8.5. при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

9. 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.

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

11. Теплоснабжающая организация и (или) теплосетевая организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе ЗАТО Видяево, а также в судебном порядке.

