



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТУПИНО  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

23.04.2018 № 301-р

г. Ступино

Об утверждении порядка рассмотрения в администрации городского округа Ступино Московской области обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 23.11.2009 г. № 261-ФЗ «Об энергосбережении и повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении»

1. Утвердить прилагаемый порядок рассмотрения в администрации городского округа Ступино Московской области обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

2. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрацию городского округа Ступино Московской области, назначить должностное лицо, осуществляющее ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей: Людмила С.В. – начальника управления жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства администрации городского округа Ступино Московской области.

3. Разместить настоящее распоряжение на официальном сайте администрации, Совета депутатов и контрольно-счетной палаты городского округа Ступино Московской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации городского округа Ступино Московской области А.С. Туманова.

Глава городского округа Ступино  
Московской области

В.Н. Назарова

УТВЕРЖДЕН  
Постановлением администрации  
городского округа Ступино  
Московской области  
от 23.04.2018 № 301-р

Порядок  
рассмотрения в администрации городского округа Ступино Московской области  
обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

1. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации городского округа Ступино Московской области, назначаются должностные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

2. Для информирования потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов указанная информация размещена на официальном сайте администрации, Совета депутатов и контрольно-счетной палаты городского округа Ступино Московской области, отвечающих за рассмотрение обращений и в местах массового скопления граждан.

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. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефонам администрации городского округа Ступино Московской области (8-496-653-80-05, 8-496-642-36-77).

5. Перечень документов, которые необходимо предъявить заявителю при подаче обращения в письменной форме:

- копию документа, удостоверяющего личность заявителя (для физических лиц);
- копию договора теплоснабжения (для юридических лиц);
- копию документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении (при наличии).

6. Обращение, полученное должностным лицом администрации городского округа Ступино Московской области, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

7. После регистрации обращения должностное лицо администрации городского округа Ступино Московской области 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).

8. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица администрации городского округа Ступино Московской области 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 администрации городского округа Ступино Московской области в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

9. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации городского округа Ступино Московской области 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.

10. 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).

11. Должностное лицо администрации городского округа Ступино Московской области обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

12. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе городского округа Ступино Московской области, а также в судебном порядке.