

Положение
о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности
теплоснабжения на территории Вороновского сельского поселения

1. Положение о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Вороновского сельского поселения (далее – Положение) определяет порядок подачи и рассмотрения обращений по вопросам надежности теплоснабжения на территории Вороновского сельского поселения и перечне необходимых документов.

2. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрации Вороновского сельского поселения (далее – Администрация) в соответствии с распоряжением Главы Вороновского сельского поселения назначаются должностные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

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 в администрацию Вороновского сельского поселения по адресу : 636171, Томская область, Кожевниковский район, с. Вороново, ул. Уткина, д. 17, в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефонам Администрации: (838244) 31-169 и по мобильным телефонам должностных лиц Администрации.

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 Вороновского сельского поселения, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) (приложение 1 к настоящему Положению).

7. После регистрации обращения, должностное лицо Администрации Вороновского сельского поселения 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 Вороновского сельского поселения 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 Вороновского сельского поселения в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

9. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо Администрации Вороновского сельского поселения 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 Вороновского сельского поселения обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

12. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе Вороновского сельского поселения, а также в судебном порядке.

13. Информация для потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов предоставляется, посредством размещения на информационных стендах, на официальном Интернет - сайте Администрации Вороновского сельского поселения <https://www.voronovo.tom.ru/>, в разделе «Прием обращений».