Порядок

рассмотрения администрацией городского поселения

«Поселок Ракитное» муниципального района

«Ракитянский район» Белгородской области»

обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

1. Прием обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского поселения «Поселок Ракитное» осуществляется заместителем главы администрации городского поселения «Поселок Ракиное» по адресу: п. Ракитное, ул. Пролетарская, дом 36, тел. 8(47245)55-4-24, 56-9-62, адрес электронной почты: adm.rakitnoe.pgt@yandex.ru.

2. Обращения потребителей - юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключенного договора теплоснабжения;

обращения потребителей - граждан принимаются к рассмотрению независимо от наличия заключенного в письменной форме договора о теплоснабжении.

Обращения потребителей могут подаваться в письменной форме, а в течение отопительного периода в устной форме, в том числе по телефону.

3. Обращение потребителя, полученное должностным лицом администрации городского поселения «Поселок Ракитное» (далее - должностное лицо), регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

4. После регистрации обращения потребителя должностное лицо обязано:

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

- определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение соответствующего 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 даты регистрации обращения потребителя 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).

5. Теплоснабжающая и (или) теплосетевая 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.

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

- совместно с теплоснабжающей и (или) 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 обращения потребителей;

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

7. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с даты его поступления. Дата и время отправки ответа должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

8. Должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей и (или) теплосетевой организацией.