

Порядок подачи обращений

Информация о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

Должностное лицо Администрации городского поселения Беринговский по рассмотрению обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, специалист 2 категории - Тарабаева Юлия Александровна.

Телефон администрации: 3-16-46, с 8-00 по 16-00 (понедельник-пятница).

Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрации городского поселения Беринговский разработан в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 г. № 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, поступившим в Администрацию городского поселения Беринговский.

Прием обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется уполномоченным должностным лицом Администрации городского поселения Беринговский (далее по тексту – должностное лицо) по адресу: Чукотский АО, Анадырский район, п. Беринговский, ул. Мандрикова, д. 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.

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

Обращение, полученное должностным лицом Администрации городского поселения Беринговский, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

После регистрации обращения должностное лицо Администрации городского поселения Беринговский обязано:

1. определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);
2. определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие теплоснабжение данного потребителя
3. проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;
4. 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).

Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица Администрации городского поселения Беринговский 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 Администрация городского поселения Беринговский в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо Администрации городского поселения Беринговский в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

1. совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;
2. установить, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов;

3. проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам;
4. при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

5. 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

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).

Должностное лицо Администрации городского поселения Беринговский обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе поселения.

При обращении в устной форме потребитель должен указать:

- свои данные Ф.И.О.;
- место жительства;
- контактный телефон и изложить суть вопроса.

Перечень документов, прилагаемый заявителем к обращению в письменной форме:

- удостоверенная потребителем копия действующего договора теплоснабжения (для потребителей - юридических лиц и индивидуальных предпринимателей);
- документы, подтверждающие изложенные в обращении факты.