



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД ОСТРОВНОЙ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(Администрация ЗАТО г. Островной)**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29.12.2012

№ 399

Об организации приёма и рассмотрения обращений
граждан в Администрацию ЗАТО г. Островной
по вопросам надёжности теплоснабжения

Руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), в целях оперативного рассмотрения обращений граждан по вопросам надёжности теплоснабжения, Администрация ЗАТО г. Островной

п о с т а н о в л я е т:

1. Уполномочить сектор организационно-правовой работы Администрации ЗАТО г. Островной на приём и рассмотрение обращений граждан в Администрацию ЗАТО г. Островной по вопросам надёжности теплоснабжения.

2. Назначить должностных лиц Администрации ЗАТО г. Островной, ответственных за принятие и рассмотрение обращений граждан в Администрацию ЗАТО г. Островной по вопросам надёжности теплоснабжения (далее – обращения):

2.1. Ведущего специалиста-юриста сектора организационно-правовой работы Администрации ЗАТО г. Островной Абашеву О.В. – по приёму и обращению граждан ЗАТО г. Островной – в части приёма и регистрации обращений в рабочие дни с 08.30 до 12.30, с 14.00 до 17.00, в предпраздничные дни с 08.30 до 14.00.

2.2. Первого заместителя главы Администрации ЗАТО г. Островной Богданову С.Е. – в части рассмотрения обращений в рабочие дни с 08.30 до 12.30, с 14.00 до 17.00, в предпраздничные дни с 08.30 до 14.00.

2.3. Оперативных дежурных ЕДДС МКУ «АСФ ЗАТО г. Островной» в соответствии с ежемесячными графиками дежурств, утверждёнными начальником

МКУ «АСФ ЗАТО г. Островной» – в части ежедневного, а в течение отопительного периода – круглосуточного принятия и рассмотрения обращений граждан.

3. Утвердить прилагаемый Порядок приёма и рассмотрения обращений граждан в Администрацию ЗАТО г. Островной по вопросам надёжности теплоснабжения.

3.1. Разместить на официальном сайте ЗАТО г. Островной, в здании Администрации ЗАТО г. Островной информацию о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы Администрации ЗАТО г. Островной Богданову С.Е.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

Глава Администрации
ЗАТО г. Островной

В.М. Роздина

Порядок
приёма и рассмотрения обращений граждан в Администрацию ЗАТО г. Островной
по вопросам надёжности теплоснабжения

1. Настоящий порядок рассмотрения обращений граждан в Администрацию ЗАТО г. Островной по вопросам надёжности теплоснабжения (далее – Порядок) разработан в целях оперативного рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию ЗАТО г. Островной, и с учётом особых условий производства тепловой энергии в муниципальном жилищном фонде при помощи автономных тепловых электрических узлов (далее - АТЭУ).

Критериями надёжности теплоснабжения являются следующие показатели:

- интенсивность отказов АТЭУ;
- относительный аварийный недоотпуск тепла;
- надёжность электроснабжения источников тепловой энергии;
- надёжность водоснабжения источников тепловой энергии;
- соответствие тепловой мощности АТЭУ расчетным тепловым нагрузкам потребителей;
- готовность Управляющей организации к проведению аварийно-восстановительных работ во внутридомовых системах теплоснабжения, которая базируется на показателях укомплектованности ремонтным и оперативно-ремонтным персоналом, оснащённости машинами, специальными механизмами и оборудованием, наличия основных материально-технических ресурсов;
- наличие резервных источников электроснабжения (РИЭС) и дизельного топлива для их функционирования.

2. Обращения могут подаваться гражданами в письменной форме в Администрацию ЗАТО г. Островной по адресу пл. Жертв Интервенции, д. 1, а в течение отопительного периода – в устной форме, в том числе по телефону:

- в рабочие дни с 08.30 до 12.30, с 14.00 до 17.15, в предпраздничные дни с 08.30 до 14.00 по телефону 5-00-07 – ведущему специалисту-юристу сектора организационно-правовой работы Администрации ЗАТО г. Островной Абашевой О.В.

3. Обращение регистрируется уполномоченным сотрудником Администрации ЗАТО г. Островной в журнале жалоб (обращений) граждан по вопросам надёжности

теплоснабжения (далее – журнал), который ведётся по форме, прилагаемой к Порядку, а при подаче обращения специалисту по приёму и обращениям граждан оно регистрируется в журнале учёта обращений граждан.

4. После регистрации обращения оно немедленно по телефону передаётся в Управляющую организацию жилищным фондом ЗАТО г. Островной.

5. Должностные лица, осуществляющие принятие и рассмотрение обращений граждан по вопросам надёжности теплоснабжения, (далее – ответственные должностные лица) обязаны:

5.1. Определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя).

5.2. Проверить достоверность представленных гражданами документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении.

5.3. В течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов – в отопительный период) с момента регистрации обращения направить его копию (уведомить) Управляющую организацию жилищным фондом ЗАТО г. Островной и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надёжности теплоснабжения, при этом дату и время отправки запроса зарегистрировать в журнале.

6. Управляющая организация жилищным фондом ЗАТО г. Островной 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.

7. После получения ответа от Управляющей организации жилищным фондом ЗАТО г. Островной ответственное должностное лицо в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

7.1. Совместно с Управляющей организацией жилищным фондом ЗАТО г. Островной определить причины нарушения параметров надёжности теплоснабжения.

7.2. Установить, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других граждан (квартиросъёмщиков), проживающих в том же жилом доме, путём проверки зарегистрированных обращений в журнале.

7.3. Проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным жилым домам путём проверки зарегистрированных обращений в журнале.

7.4. При необходимости инициировать проведение выездной проверки обоснованности обращений граждан.

7.5. При подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести в адрес Управляющей организации жилищным фондом ЗАТО г. Островной предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

8. 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.

9. Ответственное должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания Управляющей организацией жилищным фондом ЗАТО г. Островной.

10. Управляющая организация жилищным фондом ЗАТО г. Островной вправе обжаловать вынесенное предписание в судебном порядке.
