

Информация

о порядке рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме в администрацию Коркинского городского поселения по адресу г. Коркино, ул. Цвиллинга, 18, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону:

Заместителю Главы Коркинского городского поселения Галямова В.Х. в рабочие дни с понедельника по пятницу с 8 часов до 17 часов (с 12.00-13.00 обеденный перерыв), телефон 8(351 52) 44193;

диспетчерской службе администрации Коркинского городского поселения с 17.00 часов до 8.00 часов, телефон 8(351 52) 44040.

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

После регистрации обращения должностное лицо администрации Коркинского городского 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).

Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица администрации Коркинского городского 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 Коркинского городского поселения в течение 3 часов информирует об этом прокуратуру г. Коркино.

После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации Коркинского городского 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.

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 должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

МКУ «УГХА» (Янчев И.М.) уполномочено на ведение журнала регистрации жалоб (обращений), информирование теплоснабжающей (теплосетевой) организации о поступивших обращениях, направление ответа на обращение.

Перечень документов, которые необходимо предъявить потребителю при подаче обращения в письменной форме:

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

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.