****

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ЛЮБЕРЦЫ  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

01.11.2017\_\_\_ № \_2054-ПА

**г. Люберцы**

**Об утверждении Положения о взаимодействии органов администрации городского округа Люберцы и теплоснабжающих организаций при рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-Ф3 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», Уставом муниципального образования городской округ Люберцы, Распоряжением администрации муниципального образования городской округ Люберцы Московской области от 21.06.2017 № 03-РА «О наделении полномочиями заместителя Главы администрации Проворова Александра Михайловича», в целях повышения эффективности взаимодействия органов администрации городского округа Люберцы и теплоснабжающих организаций, осуществляющих деятельность на территории городского округа Люберцы при рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, постановляю:

1. Утвердить Положение о взаимодействии органов администрации городского округа Люберцы и теплоснабжающих организаций городского округа Люберцы при рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (Приложение № 1).

2. Опубликовать настоящее Постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте городского округа Люберцы.

3. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

Заместитель Главы администрации А.М. Проворов

Приложение № 1

к Постановлению

от 01.11.2017 № 2054-ПА

**Положение**

**о взаимодействии органов администрации городского округа Люберцы**

**и теплоснабжающих организаций городского округа Люберцы при рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

**1**. Настоящее Положение разработано в соответствии с разделом XI постановления Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

2. Настоящее Положение определяет:

- порядок и сроки рассмотрения администрацией городского округа Люберцы (далее – администрация) обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения;

- порядок и сроки подготовки органами администрации Люберцы уведомлений и запросов в теплоснабжающие организации;

- иные вопросы взаимодействия органов администрации и теплоснабжающих организаций городского округа Люберцы при рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

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

4. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключенного договора теплоснабжения.

5. Обращения потребителей-граждан принимаются независимо от наличия заключенного договора теплоснабжения должностными лицами администрации:

- обращения, поступившие в письменной форме в рабочее время, отделом по работе с обращениями граждан администрации;

- обращения в устной форме, а также в нерабочее время, праздничные и выходные дни – единой диспетчерской службой жилищно-коммунального хозяйства (ЕДС ЖКХ).

6. Полученное должностными лицами администрации обращение регистрируется в журнале регистрации обращений (жалоб) и в информационной системе автоматизации делопроизводства и документооборота.

7. После регистрации обращения должностное лицо администрации обязано:

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

7.2. Направить обращение в течение 1 рабочего дня (в течение 1 часа - в отопительный период):

- в рабочее время - в управление жилищно-коммунального хозяйства администрации городского округа Люберцы (далее – управление ЖКХ);

- в нерабочее время – в аварийно-диспетчерскую службу и в теплоснабжающую организацию, обеспечивающую теплоснабжение данного потребителя (Приложение № 1).

8. Управление ЖКХ в течение 1 рабочего дня (в течение 2 часов в отопительный период) с момента регистрации обращения обязано:

8.1. Определив теплоснабжающую организацию, обеспечивающую теплоснабжение данного потребителя, проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;

8.2. Направить по факсимильной связи или электронной почте копию обращения (уведомить) в теплоснабжающую организацию и запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, зарегистрировав дату и время отправки запроса в журнале регистрации обращений (жалоб).

9. Теплоснабжающая организация обязана предоставить ответ на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения по факсимильной связи или по электронной почте.

10. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок должностное лицо администрации в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

11. Отдел по работе с обращениями граждан администрации городского округа Люберцы в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) с момента регистрации обращения обязан:

11.1. Проверить, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов;

11.2. Проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам.

12. Управление жилищно-коммунального хозяйства после получения ответа от теплоснабжающей организации в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) с момента регистрации обращения обязано:

12.1. Совместно с теплоснабжающей организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

12.2. При необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

12.3. При подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

13. Должностное лицо администрации в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента поступления обращения, зафиксировав дату и время отправки в журнале регистрации обращений (жалоб) обязано:

- в рабочее время - направить ответ на обращение (жалобу) потребителя;

- в нерабочее время – довести информацию об устранение замечания (жалобы) потребителя до заявителя по телефону,

14. Управление жилищно-коммунального хозяйства обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией.

15. Теплоснабжающая организация вправе обжаловать вынесенное предписание Заместителю Главы администрации городского округа Проворову А.М., а также в судебном порядке.

Приложение № 1

к Положению

РЕЕСТР ТЕПЛОСНАБЖАЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации | Адрес | Телефон |
| **1.** | АО «Люберецкая теплосеть» | г. Люберцы, ул. Строителей 8 | (495) 554-10-01  (495) 554-90-35 |
| **2.** | ООО "ЭнергоСтрой" | г. Люберцы, Гагарина пр-кт, д.6 | [(495) 646-10-77](http://www.list-org.com/search.php?type=phone&val=495-6461077)  [(495) 644-00-77](http://www.list-org.com/search.php?type=phone&val=495-6440077) |
| **3.** | ООО "Теплоэнергосервис" | г. Люберцы 1-й Панковский проезд дом 1В | (495) 508-76-29 |
| **4.** | ООО "Любэнергоснаб" | г. Люберцы ,ул. Красная, д. 1, литера Я | (495) 558 64 02  [(495) 554-03-90](http://www.list-org.com/search.php?type=phone&val=495-5540390),  [(495) 558-64-54](http://www.list-org.com/search.php?type=phone&val=495-5586454) |
| **5.** | ООО Охранно-юридическое бюро "ПАРТЕР" | г. Люберцы, ул. Котельническая, д.24А | (495) 796-26-70 |
| **6.** | МУП "Октябрьское Жилищное Управление" | п. Октябрьский, ул. Комсомольская, д.5 | (495) 558-05-18 |
| **7.** | АО «Комбинат ЖКХ и благоустройства поселка Красково» | гп. Красково, ул. КСЗ, д. 17 | (495) 557-31-76 |
| **8.** | МУП "Томилинский Коммунальный Комплекс" | п. Томилино, мкр. Птицефабрика, д.4А | (495) 241-02-82 |
| **9.** | ООО "Инжтрасс-строй" | г. Москва,  ул. Илимская, д.9 | (495) 287-02-26 |
| **10.** | ФГБУ "Главный центр связи и спутниковых систем" | П. Томилино,  ул. Тургенева, д. 20 | (495) 626-91-00 |
| **11.** | ООО "РИК" | п. Октябрьски,  ул. Новая, д. 3 | (498) 601-02-51 |
| **12.** | ООО «Теплокомфорт» | д. Марусино, д.77, к.10 | (495) 255-26-12 |
| **13.** | ООО «ТитанЭнерго» | г. Москва, ул. Боровая, д.7, корп.10, комн.15 | (495) 660-06-44 доб.1110 |
| **14.** | ООО "Тснаб" | п. Октябрьский, ул. Красное Знамя, стр.4 | 8-916-481-14-49 |
| **15.** | ООО "ТехноАльянсИнвест" | г. Лобня, ул.Физкультурная, д.11 | (495) 740-03-60 |
| **16.** | ОАО «МЭЗ» | п. Малаховка,  ул. Шоссейная, д. 40 | (495)501-44-51 |
| **17.** | ЖЭ(К)О № 23 филиала ФГБУ «ЦЖКУ» по ЗВО | п. Красково, ул. Железнодорожная, в/ч 55443-66 | (926)175-09-21 |