



Приложение 1  
к Постановлению № 1008 от 22.08.2016,  
Администрации муниципального  
образования «город Десногорск»  
Смоленской области

## ПОРЯДОК

рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения  
муниципального образования «город Десногорск» Смоленской области

### 1. Общие положения

1.1. Порядок о подаче обращений потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения муниципального образования «город Десногорск» Смоленской области (далее-Порядок) разработан в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

1.2. Потребитель тепловой энергии – лицо, приобретающее тепловую энергию (мощность), теплоноситель для использования на принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании теплопотребляющих установках либо для оказания коммунальных услуг в части горячего водоснабжения и отопления.

### 2. Порядок организации работы при принятии и рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

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

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

2.3. Обращения потребителей-граждан принимаются к рассмотрению независимо от наличия заключенного договора теплоснабжения.

2.4. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, в том числе и по электронной почте, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе и по телефону:

-ответственным должностным лицом, уполномоченным осуществлять приём обращений в письменной форме в рабочее время:

понедельник-четверг с 8.00 до 17.00;

пятница – с 8.00 до 16.00;

перерыв на обед с 12.00 до 13.00;

выходные дни - суббота и воскресенье

по адресу: 216400, Смоленская обл., г.Десногорск, 2 мкр., здание Администрации, каб.401, email:desnkg@admin-smolensk.ru.

-ответственными должностными лицами, уполномоченными осуществлять приём обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в устной форме, - диспетчерами аварийно-диспетчерской службы муниципального унитарного предприятия «Комбинат коммунальных предприятий» и ООО «Смоленская АЭС-Сервис» - в рабочее время, праздничные и выходные дни круглосуточно по телефону: 8(48153)7-22-24 (МУП «ККП») и 8(48153) 3-12-92 (ООО «Смоленская АЭС-Сервис»).

2.5.Обращения, полученные ответственными должностными лицами, уполномоченными осуществлять прием обращений по вопросам надежности теплоснабжения, регистрируются в журнале регистрации жалоб (обращений).

2.6.Рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется в соответствии с разделом XI Постановления Правительства Российской Федерации от 08.08.2012г. №808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

2.7.Уполномоченное должностное лицо, осуществляющее организацию рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения муниципального образования «город Десногорск» Смоленской области и уполномоченное на выдачу предписаний теплоснабжающим (теплосетевым) организациям о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения, обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.