

**МУП «Теплосеть»**  
617000, Пермский край, г.Нытва, ул.Буденного,1а

**ПРИКАЗ**

г.Нытва

«13» августа 2019г.

№ 87 - 01

**Об утверждении порядка приема и рассмотрения обращений потребителей**

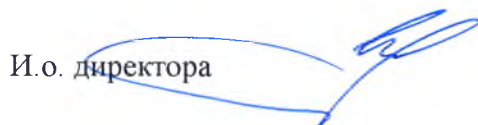
В соответствии с Федеральным законом «О теплоснабжении» от 27.07.2010 N 190-ФЗ (ред. От 29.07.2018г) и Постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 N 808 (ред. от 22.05.2019) «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить «Порядок приема и рассмотрения МУП «Теплосеть» обращений (претензий, жалоб) потребителей на ее действия, в том числе по вопросам обеспечения соблюдения значений параметров качества теплоснабжения и параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении» (Приложение №1).



2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

И.о. директора



В.А.Бородулин

**С ПРИКАЗОМ ОЗНАКОМЛЕННЫ:**

№ п/п	Ф.И.О	Должность	Подпись (дата)
1	Овчаренко Е.Н.	Специалист по ОДОУО	 13.08.19.
2	Коротаева Ю.В.	Начальник отдела сбыта	 13.08.19.

**Порядок приема и рассмотрения МУП «Теплосеть» обращений (претензий, жалоб) потребителей на ее действия, в том числе по вопросам обеспечения соблюдения значений параметров качества теплоснабжения и параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении**

1. Обращения (претензии, жалобы) потребителей на действия МУП «Теплосеть» принимаются и рассматриваются в соответствии порядком обслуживания потребителей.

2. Потребителям МУП «Теплосеть» обеспечивается объективное рассмотрение обращений (жалоб) в установленные сроки.

При очном обращении и обращении по средствам телефонной связи потребителю предоставляется ответ в устной форме.

При письменном обращении ответ направляется по адресу, указанному потребителем в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Рассмотрение обращений (жалоб) исходит из принципа добросовестности потребителя. При рассмотрении обращений физических лиц, представляющих социально уязвимые категории населения, а также предпринимателей без образования юридического лица и малого бизнеса, учитывается, что у данной группы потребителей нет юридических и технических знаний по вопросам теплоснабжения.

3. Рассмотрение обращения не производится (с уведомлением об этом потребителя) в случаях:

если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения;

если в обращении содержится вопрос, на который данному потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну, государственную тайну, персональные данные субъектов или иную конфиденциальную информацию.

Рассмотрение обращения (без уведомления потребителя) не производится в случаях:

- если текст письменного обращения не поддается прочтению;

- если контактные данные, необходимые для ответа на обращение, не указаны.

4. Обращение потребителя об отклонении установленных договором теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы их разрешенных отклонений, может быть подано в МУП «Теплосеть» при обнаружении таких отклонений незамедлительно любым из способов, и подлежит обязательной регистрации.

5. На основании обращения потребителя об отклонении значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы их разрешенных отклонений, МУП «Теплосеть» направляет специалиста для осуществления осмотра состояния прибора учета и схемы его

подключения. Результаты осмотра вносятся в акт обследования (Приложение №1), составляемый представителем (специалистом) МУП «Теплосеть» и потребителем.

О времени проведения проверки МУП «Теплосеть» уведомляет потребителя доступными способами (по средствам телефонной или почтовой связи).

В акте обследования указываются:

показания прибора учета тепловой энергии за сутки, в которых зарегистрировано обращение потребителя, в том числе фактический массовый расход теплоносителя в подающем трубопроводе, фактическая среднесуточная температура теплоносителя в подающем и обратном трубопроводе, фактическое среднесуточное давление теплоносителя в подающем трубопроводе, при наличии технической возможности;

дата и время начала отклонения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы разрешенных отклонений, при наличии возможности регистрации параметров;

описание состояния прибора учета и схемы его подключения на момент обращения потребителя и на момент подписания акта проверки.

Если на момент составления акта обследования факт нарушения качества теплоснабжения не подтвердится, то в акте обследования указывается об отсутствии факта нарушения качества теплоснабжения.

6. В случае отказа потребителя присутствовать при составлении акта обследования или от его подписания, представитель (специалист) МУП «Теплосеть» составляет акт обследования в присутствии двух любых незаинтересованных лиц, которые подтверждают своими подписями факт отсутствия потребителя при составлении акта или его отказа подписать акт.