ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИЯ КАРТАЛИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

06.07.2021 года № 690

|  |
| --- |
| Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Карталинского муниципального района, о назначении ответственного должностного лица, осуществляющего принятие и рассмотрениеобращений потребителей |

 В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 года № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 года № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»,

администрация Карталинского муниципального района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Карталинского муниципального района.

2. Назначить ответственным должностным лицом за осуществление принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Карталинском муниципальном района в рабочие дни с 8.00 до 17.00 часов – начальника отдела жилищно-коммунального хозяйства Управления строительства, инфраструктуры и жилищно-коммунального хозяйства Карталинского муниципального района Стафееву Наталью Петровну (далее именуется – должностное лицо), а в течение отопительного периода – круглосуточного принятия и передача в дежурные диспетчерские службы обслуживающих организаций обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Карталинском муниципальном района – оперативного дежурного отдела гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций администрации Карталинского муниципального района, находящегося на смене.

3. Контроль за исполнением предписаний теплоснабжающей и (или) теплосетевой организацией, за рассмотрением обращений потребителей возложить на начальника Управления строительства, инфраструктуры и жилищно – коммунального хозяйства Карталинского муниципального района Ломовцева С.В.

4. Утвердить прилагаемую форму предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения.

5. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Карталинского муниципального района.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Карталинского муниципального района Аскерова А.А.

Исполняющий обязанности главы

Карталинского муниципального района А.И. Куличков

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Карталинского муниципального района

от 06.07.2021 года № 690

ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения обращений

потребителей по вопросам

надежности теплоснабжения

Карталинского муниципального района

I. Общие положения

 1. Для целей настоящего постановления используется понятие «потребитель тепловой энергии» (далее именуется – потребитель) – 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. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии и заключенного договора теплоснабжения, обращения потребителей – граждан принимаются к рассмотрению независимо от наличия заключенного в письменной форме договора теплоснабжения.

 3. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода – в устной форме, в том числе по телефону. В рабочее время обращения принимаются по адресу: улица Ленина, дом 1, город Карталы, Челябинская область, или адресу электронной почты – upraleniestroitelstva@mail.ru, телефонные звонки принимаются круглосуточно в рабочие дни по телефону – 8 (35133) 2-26-82, в выходные и праздничные дни по телефону – 8 (35133) 2-26-82.

II. Требования к письменному обращению

4. Потребитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии), наименование организации (при подаче обращения юридическим лицом), фамилию, имя, отчество законного представителя (представителя) юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина, наименование организации (при подаче обращения юридическим лицом), фамилию, имя, отчество законного представителя (представителя) юридического лица, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ доложен быть направлен в письменной форме. Потребитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

III. Порядок рассмотрения администрацией

Карталинского муниципального района

обращений потребителей по вопросам

надежности теплоснабжения

6. Обращение потребителя, полученное должностным лицом, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

7. После регистрации обращения потребителя должностное лицо обязано:

1) определить характер обращения потребителя (при необходимости уточнить его у потребителя);

2) определить теплоснабжающую организацию и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие теплоснабжение соответствующего потребителя;

3) проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;

4) 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).

8. В случае неполучения ответа на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации должностное лицо в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

9. После получения ответа от теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации должностное лицо в течение 3 дней (в течение 6 часов – в отопительный период) обязано:

1) совместно с теплоснабжающей организацией и (или) теплосетевой организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

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

3) проверить наличие подобных обращений потребителей в прошлом по соответствующим объектам;

4) при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

5) при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

10. Ответ на обращение потребителя должен быть направлен потребителю в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов – в отопительный период) с даты его поступления. Дата и время отправки должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

Ответ на обращение может быть обжалован вышестоящему должностному лицу, а также в суд.

11. Должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей и (или) теплосетевой организацией.

12. Теплоснабжающая и (или) теплосетевая организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе Карталинского муниципального района, а также в судебном порядке.

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

Карталинского муниципального района

от 06.07.2021 года № 690

ПРЕДПИСАНИЕ

о немедленном устранении причин

ухудшения параметров теплоснабжения

 В связи с обращением, поступившим в администрацию Карталинского муниципального района по вопросу надежности теплоснабжения потребителей по адресу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

в ходе выездной проверки от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_г. установлено\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(факты, свидетельствующие о нарушении надежности теплоснабжения)

 В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 года № 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»,

ПРЕДПИСЫВАЮ:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации)

в срок до \_\_\_\_\_ч. \_\_\_\_\_\_мин. «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г. провести необходимые мероприятия, направленные на устранение причин ухудшения параметров теплоснабжения по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Время направления предписания: \_\_\_\_\_\_ч. \_\_\_\_\_\_мин.

Дата направления предписания: «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

Способ направления:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (Ф.И.О. уполномоченного должностного лица)