АДМИНИСТРАЦИЯ

Новоуральского сельского поселения

Павлоградского муниципального района

Омской области

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

|  |  |
| --- | --- |
| 26.03.2024 года | № 17-п |

с. Новоуральское

Об утверждении Порядка рассмотрения администрацией Новоуральского сельского поселения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

В соответствии со статьей 6 Федерального закона 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», с целью организации работы по рассмотрению обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения администрацией Новоуральского сельского поселения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения согласно приложению.

  2. Назначить ответственными за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода круглосуточного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения главу Новоуральского сельского поселения Згурского Г.Н..

3. Настоящее постановление подлежит обнародованию в установленном порядке.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Новоуральского

сельского поселения Г.Н. Згурский

|  |
| --- |
| Приложение к постановлению  администрации Новоуральского сельского поселения  от «26» марта 2024 года № 17-п |

Порядок

рассмотрения администрацией Новоуральского сельского поселения

обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

1. Прием обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Новоуральского сельского поселения осуществляется ведущим специалистом Администрации Новоуральского сельского поселения, курирующим вопросы жилищно-коммунального хозяйства, по адресу: с. Новоуральское, ул. Зеленая, дом 5, тел. (838172)525-15, электронный адрес: [pavl\_novouralsk@mail.ru](mailto:pavl_novouralsk@mail.ru).

2. Обращения потребителей - юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключенного договора о теплоснабжении;

обращения потребителей - граждан принимаются к рассмотрению независимо от наличия, заключенного в письменной форме договора о теплоснабжении.

Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода в устной форме, в том числе по телефону. К обращению прилагаются документы, подтверждающие доводы, изложенные в обращении.

Перечень документов, прилагаемый заявителем к обращению в письменной форме:

- копию документа, удостоверяющего личность заявителя (для физических лиц);

- копию договора теплоснабжения (для юридических лиц);

- копию документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении (при наличии).

3. Обращение, полученное должностным лицом администрации Новоуральского сельского поселения (далее - должностное лицо), регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

4. После регистрации обращения потребителя должностное лицо обязано:

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

- определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую 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 потребителя направить его копию (уведомить) в теплоснабжающую (теплосетевую) организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

5. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица в течение 3 рабочих дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок должностное лицо в течение 3 часов информирует об этом Прокуратуру Павлоградского района Омской области.

6. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо в течение 3 рабочих 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 обращения потребителя;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращении потребителя, вынести теплоснабжающей (теплосетевой) организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

7. 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 ответа должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

8. Должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

9. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе Новоуральского сельского поселения, а также в судебном порядке.

Приложение

к Порядку рассмотрения администрацией Новоуральского сельского поселения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

ПРЕДПИСАНИЕ

о немедленном устранении причин ухудшения

параметров теплоснабжения

В связи с обращением потребителя, поступившим в администрацию Новоуральского сельского поселения, по вопросу надежности теплоснабжения по адресу:

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

в ходе проведения выездной проверки от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. установлено:

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

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

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

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

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

(указываются факты, свидетельствующие о нарушении надежности теплоснабжения)

В соответствии с 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»

ПРЕДПИСЫВАЮ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование теплоснабжающей (теплосетевой) организации)

в срок до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г. провести необходимые мероприятия, направленные на устранение причин ухудшения параметров теплоснабжения по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(должность) (подпись) (инициалы и фамилия)

Дата: "\_\_\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.

М.П.