



Российская Федерация
ГЛАВА МИХАЙЛОВСКОГО РАЙОНА
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

15.12.2022

с. Поярково

№ 402

Об организации приема и рассмотрения обращений
потребителей по вопросам надежности
теплоснабжения на территории с.Поярково

Руководствуясь п.2 ч.1 ст.6 Федерального закона от 27 июля 2010 г. №190-ФЗ «О теплоснабжении», п.125 Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»,

п о с т а н о в л я ю:

1. Назначить ответственных должностных лиц в администрации Михайловского района за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода — круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в с.Поярково (Далее по тексту обращения):

1.1. Главного специалиста отдела строительства, ЖКХ, транспорта и связи Безрукову И.В. в части приема и регистрации обращений в рабочие дни.

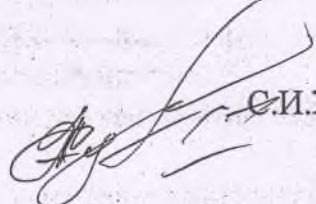
1.2. Заместителя главы района по обеспечению жизнедеятельности Синюкова О.Г. в части рассмотрения обращений.

2. Директору МКУ «Дирекция по содержанию и обслуживанию зданий и иного муниципального имущества» (Черемисиной С.П.) организовать работу в части принятия, рассмотрения обращений оперативными дежурными ЕДДС, помощниками оперативных дежурных ЕДДС –операторами 112 в рабочие дни - с 13-00 до 14-00, после 17 - 00, в выходные и праздничные дни .

3. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории с.Поярково.

4. В целях информирования потребителей обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте администрации Михайловского района.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.


С.И.Жуган



ПОРЯДОК
приема, рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности
теплоснабжения на территории с.Поярково Михайловского района

Общие положения

1. Настоящее Положение определяет порядок работы с устными и письменными обращениями потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения, механизм защиты прав потребителей тепла на территории с.Поярково (Далее по тексту Положение).

2. Настоящее Положение разработано в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральным законом от 27.07.2010 N 190-ФЗ "О теплоснабжении";
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 N 808 "Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации".

3. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей назначают должностные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное, принятие и рассмотрение обращений потребителей.

4. Прием обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории с.Поярково осуществляют:

- в рабочие дни - с 09 - 00 до 13 - 00 и с 14 - 00 до 17 - 00 главный специалист отдела строительства, ЖКХ, транспорта и связи (с.Поярково, ул. Ленина, д. 87, тел. - 8 (416 37) 41164);
- в рабочие дни - с 13-00 до 14-00, после 17 - 00, в выходные и праздничные дни, оперативные дежурные ЕДДС, помощники оперативных дежурных ЕДДС операторы 112 (с.Поярково, ул. Ленина, д. 87, тел. - 8 (416 - 37) 41053);

Ответственный за рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории с.Поярково - заместитель главы района по обеспечению жизнедеятельности, а в случае его отсутствия лицо, исполняющее его обязанности.

5. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключенного договора теплоснабжения. Обращения потребителей - граждан принимаются к рассмотрению независимо от наличия заключенного в письменной форме договора теплоснабжения.

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

Порядок приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

7. Специалист Администрации Михайловского района, осуществляющий прием обращений в рабочее время, устанавливает предмет обращения и регистрирует обращение в журнале регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (Приложение 1 к Порядку).

В нерабочее время, выходные и праздничные дни обращения регистрируются в журнале сотрудником ЕДДС.

8. После регистрации обращения специалист администрации передает обращение должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращений, который, в свою очередь:

- определяет характер обращения (при необходимости уточняет его у потребителя);
- определяет теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение данного потребителя;
- проверяет 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 направляет в теплоснабжающую (теплосетевую) организацию копию обращения и запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения (при этом дата отправки запроса регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений)).

В нерабочее время, выходные и праздничные дни сотрудник ЕДДС после регистрации обращения:

- определяет характер обращения (при необходимости уточняет его у потребителя);
- определяет теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение данного потребителя;
- в течение 3 часов в отопительный период с момента регистрации обращения уведомляет теплоснабжающую (теплосетевую) организацию о поступившем обращении и запрашивает о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дата, время уведомления, запроса, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений)). Уведомление и запрос теплоснабжающей (теплосетевой) организации осуществляется устно по телефону: 89638474227 контактное лицо –Савин Виктор Дениевич. В случае невозможности связаться с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией по телефону сотрудник ЕДДС незамедлительно информирует об этом должностное лицо органа местного самоуправления, ответственное за рассмотрение обращений.

9. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица органа местного самоуправления в течение в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации ответа на запрос в течение 3 часов в отопительный период со времени получения должностное лицо органа местного самоуправления, в выходные и праздничные дни - дежурный ЕДДС, в течение 3 часов информирует об этом прокуратуру Михайловского района.

10. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо органа местного самоуправления, ответственное за рассмотрение обращений, в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период):

- определяет совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;
- устанавливает, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов;
- проверяет наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам (путем проверки зарегистрированных обращений в журнале и посредством получения информации от управляющих компаний и от теплоснабжающей организации);
- при необходимости проводит выездную проверку обоснованности обращений потребителей;
- при подтверждении фактов, изложенных в обращении потребителя, выносит и направляет в адрес теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий (Приложение 2 к Порядку).

В нерабочее время, выходные и праздничные дни сотрудник ЕДДС:

- устно запрашивает у теплоснабжающей (теплосетевой) организации причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;
- проверяет наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам (путем проверки зарегистрированных обращений в журнале и посредством получения информации от управляющих компаний и от теплоснабжающей организации);
- при подтверждении фактов, изложенных в обращении потребителя, осуществляет связь с должностным лицом органа местного самоуправления, ответственным за рассмотрение обращений, для решения вопроса о направлении предписания в адрес теплоснабжающей (теплосетевой) организации о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

11. 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 должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

12. Должностное лицо органа местного самоуправления обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

13. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание в судебном порядке.

Приложение 2
к Порядку приема, рассмотрения
обращений потребителей по вопросам
надежности теплоснабжения на
территории с.Поярково Михайловского
района

**Предписание № _____
о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения**

"__" _____ 20__ г.

с.Поярково

На основании обращения по вопросам надежности теплоснабжения потребителей в адрес администрации Михайловского района и проведенной проверки, подтвердившей обоснованность изложенных в обращении фактов, установлено, что нарушены параметры надежности теплоснабжения:

(объект теплоснабжения, сеть, адрес)

(причин и характер ухудшения параметров теплоснабжения)

Руководителю предприятия _____

предписывается устранить вышеуказанные нарушения в области надежности теплоснабжения в срок до _____
и предоставить письменное уведомление об их устранении на имя главы Михайловского района (или иного должностного лица)

(должность, ФИО)

Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание в судебном порядке.

Должностное лицо, вынесшее предписание:

(ФИО, должность)

(подпись)

Приложение №1
к Порядку приема, рассмотрения
обращений потребителей по вопросам
надежности теплоснабжения на
территории с.Поярково

Журнал
регистрации жалоб (обращений) потребителей
по вопросам надежности теплоснабжения на территории с.Поярково

N п/ п	Дата и время поступле ния обращен ия	Ф.И.О. <i>потреби теля</i>	Адрес прожива ния	Характе р (суть) обраще ния	Кому и когда передано для <i>рассмотр ения</i>	Дата и время обращения в теплоснабжа ющую организацию	Дата и время ответа теплоснабжа ющей организации	Дата и время обращен ия в прокурат уру	Дата и время выезд ной провер ки	Дата и время направления предписания в теплоснабжа ющую организацию	Результаты исполнения предписания теплоснабжа ющей организацией	Дата и время поступле ния обращен ия Ответ
--------------	---	-----------------------------------	-------------------------	--------------------------------------	--	---	--	---	---	---	--	--