



**АДМИНИСТРАЦИЯ КАРГАТСКОГО РАЙОНА
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

г. Каргат

26.01.2023г

№ 28/82-п

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, о назначении ответственного должностного лица, осуществляющего принятие и рассмотрение обращений потребителей

В соответствии с 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" администрация Каргатского района Новосибирской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Каргатского района Новосибирской области.
2. Назначить ответственным должностным лицом администрации Каргатского района Новосибирской области за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного, принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения - начальника отдела строительства, коммунального, дорожного хозяйства и транспорта Озерова В.Ю.
3. Утвердить форму предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения (приложение № 2).
4. Постановление разместить на сайте администрации Каргатского района Новосибирской области в сети Интернет.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за заместителем главы администрации Каргатского района Новосибирской области Опицко М.А.

И. о. главы Каргатского района
Новосибирской области



Г.А. Шаповаленко

ПОРЯДОК
подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности
теплоснабжения Каргатского района Новосибирской области

I. Общие положения

1. Для целей настоящего порядка используется понятие «потребитель тепловой энергии» (далее - 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 теплоснабжения (отопления).

2. 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.

3. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода в устной, в том числе по телефону. В рабочее время обращения принимаются по адресу: 632400 г. Каргат ул. Советская, 122 каб. 18 и по телефону 8(383-65)23-181 или адресу электронной почты opitsko_ma@nso.ru, телефонные звонки принимаются круглосуточно: по телефону ЕДДС 8 (383-65) 21-642, 112.

II. Требования к письменному обращению.

2.1. Потребитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего 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.

2.2. 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 должен 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 Каргатского района Новосибирской области обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

3.1. Обращение, полученное должностным лицом администрации Каргатского района Новосибирской области, регистрируется в журнале регистраций жалоб (обращений) в день поступления.

3.2. После регистрации обращения должностное лицо администрации Каргатского района Новосибирской области 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 даты 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 регистраций жалоб (обращений).

3.3. В случае неполучения ответа на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) от теплоснабжающей (теплосетевой) организации, должностное лицо администрации Каргатского района Новосибирской области в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры. Теплоснабжающая организация и (или) теплосетевая организация обязаны ответить на запрос должностного лица органа местного самоуправления в течение 3 дней (в течение 3 часов - в отопительный период) со времени его получения.

3.4. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации Каргатского района Новосибирской области в течение 3 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 обращений потребителей;

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

3.5. Ответ на обращение потребителя, подписанный должностным лицом администрации Каргатского района Новосибирской области, должен быть направлен потребителю в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в

отопительный период) с даты его поступления. Дата и время отправки должна быть отмечена в журнале регистрации жалоб (обращений). Потребитель вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.6. Должностное лицо администрации Каргатского района Новосибирской области обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

приложение № 2
постановлением администрации
Каргатского района Новосибирской области

ПРЕДПИСАНИЕ
о немедленном устранении причин
ухудшения параметров теплоснабжения

В связи с обращением, поступившим в администрацию Каргатского района Новосибирской области 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 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",

ПРЕДПИСЫВАЮ:

_____ (наименование теплоснабжающей (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)