

**Администрация
сельского поселения
Денискино
муниципального района
Шенталинский
Самарской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
От 17.03.2023 г. № 4**

446924, Самарская обл., Шенталинский р-н,
с. Денискино, ул. Кирова, 46А
Тел./факс: 8(846)52-34-1-80
Электронная почта: deniskino@shentali.su

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 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», 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», Администрация сельского поселения Денискино муниципального района Шенталинский Самарской области,

ПО С Т А Н О В Л Я Е Т:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории сельского поселения Денискино муниципального района Шенталинский Самарской области согласно приложению №1 к настоящему постановлению.
2. Назначить ответственным должностным лицом за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории сельского поселения Денискино муниципального района Шенталинский Самарской области – заместителя Главы сельского поселения Денискино муниципального района Шенталинский Самарской области Г.Р.Нагуманову.
3. Утвердить форму предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения согласно приложению № 2 к настоящему постановлению.
4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Вестник поселения Денискино», а также разместить на официальном сайте администрации сельского поселения Денискино муниципального района Шенталинский Самарской области с сети Интернет.
5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава сельского поселения Денискино
муниципального района Шенталинский
Самарской области**



Р.Э.Халиуллин

ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории сельского поселения Денискино муниципального района Шенталинский Самарской области

1. Общие положения.

1.1. Для целей исполнения настоящего постановления 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 теплоснабжающих установках либо для оказания коммунальных услуг в части горячего водоснабжения и отопления.

1.2. 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.

1.3. 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: 446924, Самарская область, Шенталинский район, с. Денискино, ул. Кирова, д. 46А или адресу электронной почты: deniskino@shentala.su, телефон контакта 8(84652) 34-1-80.

2. Требования к письменному обращению.

2.1. Потребитель в своем письменном обращении в указывает наименование органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также указывает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), наименование организации (при подаче обращения юридическим лицом), фамилию, имя, отчество законного представителя (представителя) юридического лица, почтовый и электронный 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.

3. Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

3.1. Обращение, полученное должностным лицом Администрации сельского поселения Денискино муниципального района Шенталинский Самарской области, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) в день поступления.

3.2. После регистрации обращения должностное лицо Администрации сельского поселения Денискино муниципального района Шенталинский Самарской 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 момента регистрации обращения направить его копию (уведомить) 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).

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 сельского поселения Денискино муниципального района Шенталинский Самарской области в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

3.4. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации сельского поселения Денискино муниципального района Шенталинский Самарской 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 обращении потребителей, выносит теплоснабжающей (теплосетевой) организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

3.5. Ответ на обращение потребителя, подписанный Главой сельского поселения Денискино муниципального района Шенталинский Самарской области, должен быть направлен потребителю в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления. Дата и время отправки должна быть отмечена в журнале регистрации жалоб (обращений).

3.6. Должностное лицо администрации сельского поселения Денискино муниципального района Шенталинский Самарской области обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

3.7. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе сельского поселения Денискино муниципального района Шенталинский Самарской области, а также обжаловать его в судебном порядке.

ПРЕДПИСАНИЕ
о немедленном устранении причин
ухудшения параметров теплоснабжения

В связи с обращением, поступившим в Администрацию сельского поселения Денискино муниципального района Шенталинский Самарской области по вопросу надежности теплоснабжения потребителей по адресу:

в ходе выездной проверки от «_____» _____ 20__ г. установлено:

(излагаются 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 _____ ч. _____ мин. «_____» _____ 20__ г. провести необходимые мероприятия, направленные на устранение причин ухудшения параметров теплоснабжения по адресу:

Дата направления предписания: _____ ч. _____ мин. «_____» _____ 20__ г.

Способ направления:

(подпись)

(Ф.И.О. уполномоченного должностного лица)