

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
КОСТРОМСКАЯ ОБЛАСТЬ



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД ШАРЬЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «27» февраля 2023 года № 177

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 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», руководствуясь ст. 33, 38, 44 Устава муниципального образования городского округа город Шарья,

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения городского округа город Шарья Костромской области (Приложение № 1).

2. Назначить ответственным должностным лицом администрации городского округа город Шарья за осуществление ежедневного, в течение отопительного периода – круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Новикова Ивана Владимировича – заместителя главы администрации городского округа город Шарья по жилищно-коммунальному хозяйству и строительству.

3. В целях информирования потребителей обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте администрации городского округа город Шарья в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Утвердить форму предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения (Приложение № 2).

5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава городского округа город Шарья



Э.Г. НЕГАНОВ: ПОДЛИННИК
находится в делах администрации
городского округа город Шарья
заведующий общим отделом
Четверикова Е. Ю.
27.02.2023г.

Э.Г. Неганов

ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения городского округа город Шарья Костромской области

I. Общие положения.

1. Для целей 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 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: г. Шарья, ул. Октябрьская, д. 21, 3-й этаж, кабинет № 9, заместитель главы администрации городского округа город Шарья по жилищно-коммунальному хозяйству и строительству, тел. 8 (49449) 5-19-51, с 08:00 до 17:00, перерыв на обед: с 12:00 до 13:00.

4. Телефонные звонки принимаются круглосуточно: в рабочие и выходные дни по телефонам ЕДДС городского округа г. Шарья: 8 (49449) 5-19-85, 5-91-20, 89159034203.

II. Требования к письменному обращению.

5. 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, 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.

6. 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 городского округа город Шарья обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

7. Обращение, полученное должностным лицом администрации городского округа город Шарья, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) в день поступления.

8. После регистрации обращения должностное лицо администрации городского округа город Шарья обязано:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя); определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие 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) 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).

9. В случае неполучения ответа на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов – в отопительный период) от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации городского округа город Шарья в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

10. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации городского округа город Шарья 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.

11. Ответ на обращение потребителя, подписанный должностным лицом администрации городского округа город Шарья, 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). Ответ на обращение может быть обжалован вышестоящему должностному лицу, а также в суд.

12. Должностное лицо администрации городского округа город Шарья обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

Приложение № 2
к постановлению администрации
городского округа город Шарья
от «27» февраля 2023 г. № 177

ПРЕДПИСАНИЕ
о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения

В связи с обращением, поступившим в администрацию городского округа город Шарья 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 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты 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)