



Администрация Большеигнатовского муниципального
района Республики Мордовия

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «19» сентября 2023 г.

№ 14

с. Большое Игнатово

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Большеигнатовском муниципальном районе Республики Мордовия.

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 08 августа 2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», Администрация Большеигнатовского муниципального Республики Мордовия **постановляет:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Большеигнатовском муниципальном районе Республики Мордовия.
2. Утвердить прилагаемую форму предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения.
3. Настоящее постановление вступает в силу после дня официального опубликования (обнародования).

Глава Большеигнатовского
муниципального района

Т.Н. Полозова

Утвержденный
постановлением Администрации
Большеегнатовского муниципального
района «Об утверждении Порядка подачи и
рассмотрения обращений потребителей по
вопросам надежности теплоснабжения»
от _____ 2023г. № _____

ПОРЯДОК
подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам
надежности теплоснабжения в Большеегнатовском муниципальном
районе Республики Мордовия

1. 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: Республика Мордовия, Большеегнатовский район, ул. Советская, д.40 или адресу электронной почты adm_bignsp@bignatovo.e-mordovia.ru, телефонные звонки принимаются круглосуточно по телефону Единой дежурно- диспетчерской службы 8(83442) 2-13-06

2. Требования к письменному обращению.

4. 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.

5. 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.

6. Обращение, полученное должностным лицом Администрации Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия, регистрируется в журнале регистраций жалоб (обращений) в день поступления.

7. После регистрации обращения должностное лицо Администрации Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия 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 регистраций жалоб (обращений).

8. В случае неполучения ответа на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо Администрации Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

9. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо Администрации Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия 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.

10. Ответ на обращение потребителя, подписанный должностным лицом Администрации Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия, 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.

11. Должностное лицо Администрации Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

12. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе муниципального образования (муниципального района), а также в судебном порядке.

Утвержденное
постановлением Администрации
Большеигнатовского муниципального
района «Об утверждении Порядка подачи и
рассмотрения обращений потребителей по
вопросам надежности теплоснабжения»
от _____ 2023г. № _____

ПРЕДПИСАНИЕ
о немедленном устранении причин
ухудшения параметров теплоснабжения

В связи с обращением, поступившим в Администрацию Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия 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 июля 2010 № 190-ФЗ "О теплоснабжении", Постановлением Правительства Российской Федерации от 08 августа 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: _____,

Время направления предписания: _____ ч. _____ мин.

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

Способ направления: _____

(подпись)

(Ф.И.О. уполномоченного должностного лица)