

**АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАТО ЗВЁЗДНЫЙ**

**постановление**

10.05.2023 № 422

**Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надёжности теплоснабжения на территории ЗАТО Звёздный, о назначении лиц, ответственных за осуществление принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надёжности теплоснабжения на территории ЗАТО Звёздный**

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» администрация ЗАТО Звёздный постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надёжности теплоснабжения на территории ЗАТО Звёздный.

2. Назначить лицами, ответственными за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода – круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надёжности теплоснабжения на территории ЗАТО Звёздный:

Никитина Н.И., заведующего отделом архитектуры, градостроительства и коммунального хозяйства – главного архитектора ЗАТО Звёздный,

Горбенко С.Н., консультанта отдела архитектуры, градостроительства и коммунального хозяйства администрации ЗАТО Звёздный.

3. Отделу по развитию территории администрации ЗАТО Звёздный организовать размещение настоящего постановления в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте органа местного самоуправления ЗАТО Звёздный в течение 5 календарных дней после дня официального опубликования настоящего постановления.

4. Опубликовать настоящее постановление установленным порядком в информационном бюллетене ЗАТО Звёздный «Вестник Звёздного».

5. Настоящее постановление вступает в силу после дня его официального опубликования.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации ЗАТО Звёздный.

Глава ЗАТО Звёздный –

глава администрации ЗАТО Звёздный А.М. Швецов

УТВЕРЖДЁН

постановлением администрации

ЗАТО Звёздный

от 10.05.2023 № 422

**ПОРЯДОК**

**подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надёжности теплоснабжения на территории ЗАТО Звёздный**

**I. Общие положения**

1. Настоящий Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надёжности теплоснабжения на территории ЗАТО Звёздный разработан в соответствии с 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» и в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надёжности теплоснабжения на территории ЗАТО Звёздный.

2. Для целей настоящего Порядка используется понятие «потребитель тепловой энергии» – 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) (далее – потребитель).

3. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключённого договора теплоснабжения, обращения потребителей - граждан принимаются к рассмотрению независимо от наличия заключённого в письменной форме договора теплоснабжения.

4. Обращения могут подаваться в письменной форме, а в течение отопительного периода в устной форме, в том числе по телефону. В рабочее время обращения принимаются в администрации ЗАТО Звёздный по адресу: Пермский край, п. Звёздный, ул. Ленина, 11А, кабинеты 117, 118, телефон (342) 297-01-01 (доб. 144, 103), адрес электронной почты: administration@zvezdny.permkrai.ru.

Телефонные звонки принимаются круглосуточно: в рабочие, выходные и праздничные дни по телефону единой дежурной диспетчерской службы отдела общественной безопасности администрации ЗАТО Звёздный (далее – ЕДДС) (342) 297-00-14, (342) 297-05-16, (342) 297-01-51.

**II. Требования к письменному обращению**

5. Потребитель в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает 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 обращений потребителей**

**по вопросам надёжности теплоснабжения**

7. За приём и рассмотрение обращений потребителей ответственными лицами являются:

диспетчер ЕДДС;

должностное лицо администрации ЗАТО Звёздный, назначенное постановлением администрации ЗАТО Звёздный (далее – ответственное должностное лицо).

8. Ответственное должностное лицо регистрирует обращение потребителя в журнале регистрации жалоб (обращений) в день поступления.

9. Ответственное должностное лицо применительно к настоящему Порядку 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 надёжности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

10. Теплоснабжающая и (или) теплосетевая организация обязаны ответить на запрос ответственного должностного лица в течение 3 дней (в течение 3 часов – в отопительный период) со времени получения.

11. В случае неполучения ответа на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации ответственное должностное лицо в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

12. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации ответственное должностное лицо в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией определить причины нарушения параметров надёжности 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 и (или) теплосетевой организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения (по форме согласно Приложению к Порядку) с указанием сроков проведения этих мероприятий.

13. Ответ на обращение потребителя должен быть направлен потребителю в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с даты его поступления. Дата и время отправки должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений). Ответ на обращение может быть обжалован вышестоящему должностному лицу, а также в суд.

14. Ответственное должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

15. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе ЗАТО Звёздный – главе администрации ЗАТО Звёздный, а также в судебном порядке.

Приложение

к Порядку подачи и рассмотрения обращений потребителей

по вопросам надёжности теплоснабжения на территории ЗАТО Звёздный

**ПРЕДПИСАНИЕ**

**о немедленном устранении причин**

**ухудшения параметров теплоснабжения**

В связи с обращением, поступившим в администрацию ЗАТО Звёздный по вопросу надёжности теплоснабжения потребителей \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В ходе выездной проверки от «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. установлено: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(факты, свидетельствующие о нарушении надёжности 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: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Время направления предписания: \_\_\_\_\_\_\_ ч. \_\_\_\_\_\_\_ мин.

Дата направления предписания: «\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г.

Способ направления: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (Ф.И.О. уполномоченного должностного лица)