АДМИНИСТРАЦИЯ

ТАСЕЕВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

ТАСЕЕВСКОГО РАЙОНА

КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21.12.2022 г. с. Тасеево № 194

Об утверждении Положения о порядке приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Тасеевском сельсовете

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», разделом XI Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденных 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», руководствуясь Уставом Тасеевского сельсовета Тасеевского района Красноярского края, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение о порядке приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Тасеевском сельсовете, согласно приложению к настоящему Постановлению.

2. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования в периодическом печатном издании «Ведомости Тасеевского сельсовета».

Глава Тасеевского сельсовета Я.А. Никоноров

Приложение к постановлению администрации Тасеевского сельсовета от 21.12.2022 № 194

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ НАДЕЖНОСТИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ В ТАСЕЕВСКОМ СЕЛЬСОВЕТЕ

Общие положения

1. Настоящее Положение определяет порядок работы с устными и письменными обращениями потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения вТасеевском сельсовете.

2. Настоящее Положение разработано в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан 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».

3. Под потребителями тепловой энергии понимаются физические и юридические лица, приобретающие и использующие тепловую энергию для обеспечения своей жизнедеятельности или же для сопровождения хозяйственной деятельности (далее - потребители).

4. Ответственное должностное лицо за рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения определено распоряжением администрации Тасеевского сельсовета от 21.12.2022 № 30 «О назначении должностного лица, ответственного за рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Тасеевском сельсовете».

5. Прием обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Тасеевского сельсовета осуществляет главный специалист по решению вопросов в области ЖКХ администрации Тасеевского сельсовета.

Обращения потребителей могут подаваться в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону.

График приёма обращений в течение отопительного периода:круглосуточно*.*

График приема обращений вне отопительного периода: ежедневно, с 09 часов до 17 часов 00 минут.

Адрес: 663770, Красноярский край, Тасеевский район, Тасеево, ул. Советская, 18 (здание администрации Тасеевского сельсовета).

Контактный телефон для подачи обращений потребителей в течение отопительного периода: 8(39164) 22-7-04.

6. 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.

Порядок приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

7. Должностное лицо, принимающее обращения потребителя, устанавливает предмет обращения и регистрирует обращение в журнале регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Тасеевском сельсовете. Форма журнала регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Тасеевском сельсовете приведена в приложении к настоящему Положению.

8. После регистрации обращения потребителя должностное лицо, принимающее обращения передает обращение должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращений (в случае, если это разные должностные лица), который, в свою очередь:

- рассматривает обращение и прилагаемые к нему документы, проверяет достоверность представленных потребителем документов и фактов, изложенных в обращении;

- определяет характер обращения потребителя (при необходимости уточняет его у потребителя);

- определяет теплоснабжающую организацию и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение соответствующего потребителя;

- в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов - в отопительный период) с даты регистрации обращения потребителя направляет в теплоснабжающую организацию и (или) теплосетевую организацию копию обращения и запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения (при этом дата отправки запроса регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений)).

9. Теплоснабжающая организация и (или) теплосетевая организация обязаны ответить на запрос должностного лица администрации Тасеевского сельсовета, ответственного за рассмотрение обращений в течение 3 дней (в течение 3 часов - в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок должностное лицо администрации Тасеевского сельсовета, ответственное за рассмотрение обращений в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

10. После получения ответа от теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации должностное лицо администрации Тасеевского сельсовета, ответственное за рассмотрение обращений в течение 3 дней (в течение 6 часов - в отопительный период):

- определяет совместно с теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организацией причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

- устанавливает, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов;

- проверяет наличие подобных обращений потребителей в прошлом по соответствующим объектам (путем проверки зарегистрированных обращений в журнале и посредством получения информации от управляющих компаний и от теплоснабжающей организации);

- при необходимости проводит выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращении потребителя, выносит и направляет в адрес теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

11. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен 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).

12. Теплоснабжающая организация и (или) теплосетевая организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе Тасеевского сельсовета, а также в судебном порядке.

Приложение к Положению о порядке приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Тасеевском сельсовете, утвержденного постановлением администрации Тасеевского сельсовета от 21.12.2022 № 194

ЖУРНАЛ

регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Тасеевском сельсовете

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата и время поступления обращения | Ф.И.О. потребителя | Адрес проживания | Характер (суть) обращения | Кому и когда передано для рассмотрения | Дата и время обращения в теплоснабжающую организацию | Дата и время ответа теплоснабжающей организации | Дата и время обращения в прокуратуру | Дата и время выездной проверки | Дата и время направления предписания в теплоснабжающую организацию | Результаты исполнения предписания теплоснабжающей организацией | Ответ потребителю |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |