



АДМИНИСТРАЦИЯ ТОТЕМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 15.09.2023

№ 1324

г. Тотьма

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения на территории Тотемского муниципального округа

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», руководствуясь Уставом Тотемского муниципального округа Вологодской области, **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения на территории Тотемского муниципального округа (прилагается).

2. Назначить ответственным должностным лицом, осуществляющим организацию рассмотрения обращений и уполномоченным на выдачу предписаний теплоснабжающим (теплосетевым) организациям — О.А. Лебедеву, начальника управления жилищно-коммунальным хозяйством и природопользования администрации округа (далее - должностное лицо)

3. МАУ «Управление безопасности и эксплуатации зданий» в Тотемском муниципальном округе (С.Я. Кузьминская) в нерабочее время, праздничные и выходные дни в течение отопительного периода обеспечить круглосуточное принятие диспетчерами Единой дежурно-диспетчерской службы Тотемского муниципального округа обращений потребителей, а также передачу такой информации руководителям теплоснабжающих (теплосетевых) организаций и ответственному должностному лицу.

4. Признать утратившим постановление администрации Тотемского муниципального района от 22 марта 2018 года № 255 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения на территориях сельских поселений Тотемского муниципального района».

5. Настоящее постановление вступает в силу с момента подписания и подлежит размещению на официальном сайте Тотемского муниципального округа.

Глава Тотемского муниципального округа

С.Л. Селянин

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений потребителей тепловой энергии по вопросам
надежности теплоснабжения на территории
Тотемского муниципального округа

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения на территории Тотемского муниципального округа (далее - Порядок) 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».

1.2. 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 горячего водоснабжения и отопления.

2. Порядок организации работы при принятии и рассмотрении обращений

2.1. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

2.2. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода в устной форме в рабочее время:

по адресу: 161300, Вологодская область, г. Тотьма, ул. Володарского, д. 4;

понедельник - пятница с 8.00 до 17.00;

перерыв на обед с 12.30 до 13.30;

выходные дни - суббота и воскресенье;

по телефону 8(81739)2-14-87.

В течение отопительного периода в нерабочее время, праздничные и выходные дни обращения принимаются в устной форме диспетчером Единой дежурно-диспетчерской службы Тотемского муниципального округа (далее - ЕДДС) по телефону: 8(81739)2-10-83.

2.3. 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.

2.4. Информация об обращениях, поступивших в ЕДДС, незамедлительно передается диспетчером руководителям теплоснабжающих (теплосетевых) организаций и ответственному должностному лицу.

Обращение, полученное ответственным должностным лицом, уполномоченным осуществлять прием обращений по вопросам надежности теплоснабжения, регистрируются в журнале регистрации жалоб (обращений) в день обращения (приложение №1 к настоящему Порядку).

2.5. После регистрации обращения ответственное должностное лицо 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).

2.6. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица 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 Тотемского муниципального округа в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

2.7. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо 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 ранее 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 (приложение №2 к настоящему Порядку).

2.8. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен 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).

2.9. Должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

2.10. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе Тотемского муниципального округа, а также в судебном порядке.

Приложение № 2
к Порядку рассмотрения
обращений потребителей

ПРЕДПИСАНИЕ
о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения

В связи с обращением, поступившим в администрацию Тотемского муниципального округа, по вопросу надежности теплоснабжения потребителей по адресу:

_____,
в ходе проведения проверки установлено:

(указываются 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:

_____.
О проведенных мероприятиях, достигнутых результатах в указанный выше срок уведомить должностное лицо, выдавшее предписание.

Время направления предписания: ____ ч. ____ мин.

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

Способ направления: _____

Отказ от получения предписания: _____

Руководитель администрации района

_____ (ФИО)

М.П.