



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД ВОЛГОРЕЧЕНСК
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.02.2023 № 146

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения и о назначении ответственного должностного лица за осуществление принятия и рассмотрения обращений потребителей городского округа город Волгореченск Костромской области

В целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в городском округе город Волгореченск Костромской области, 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 Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», пунктом 4 части 1 статьи 6 Устава муниципального образования городской округ город Волгореченск Костромской области, администрация городского округа город Волгореченск Костромской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в городском округе город Волгореченск Костромской области.
2. Назначить ответственным должностным лицом за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода – круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в городском округе город Волгореченск Костромской области - заместителя главы администрации городского округа город Волгореченск Костромской области Лебедева А.В.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания, подлежит официальному опубликованию и размещению на официальном

сайте городского округа город Волгореченск Костромской области в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

Глава городского округа город
Волгореченск Костромской области



А.В. Щербаков

**ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО
ВОПРОСАМ НАДЕЖНОСТИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ В ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ
ГОРОД ВОЛГОРЕЧЕНСК КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

I. Общие положения

1. Для целей настоящего порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в городском округе город Волгореченск Костромской области (далее – Порядок) используется понятие «потребитель тепловой энергии» (далее - потребитель) – юридическое или физическое лицо, приобретающее тепловую энергию (мощность), теплоноситель для использования на принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании теплopotребляющих 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 форме, в том числе по телефону. В рабочее время обращения принимаются по адресу: Костромская область, г. Волгореченск, ул. Имени 50-летия Ленинского Комсомола, д. 4, телефонные звонки принимаются в рабочие дни - с 8-00 до 12-30, с 13-30 до 17-00 по телефонам: 8 (49453) 5-25-34, 8 (49453) 5-25-33, 8 (49453) 5-25-30 или по адресу электронной почты jkh@volgadm.ru; круглосуточно, а также в выходные и праздничные дни по телефону Единой дежурно-диспетчерской службы (ЕДДС): 8 (49453) 3-00-01. Обращения, принятые диспетчером ЕДДС, передаются должностному лицу администрации городского округа город Волгореченск Костромской области, ответственному за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода – круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, в соответствии с Регламентом взаимодействия дежурно-диспетчерских служб, ЕДДС города, жилищных и энергоснабжающих организаций при плановых и аварийных работах на системах отопления, канализации, водо- электро- и газоснабжения, утвержденным постановлением главы городского округа город Волгореченск Костромской области от 23.04.2010 № 35.

4. Обращения потребителей по вопросам надежности теплоснабжения передаются заведующему или главному специалисту отдела жилищно-коммунального хозяйства администрации городского округа город Волгореченск Костромской области (далее - должностные лица администрации городского округа город Волгореченск Костромской области) для подготовки проекта ответа и проведения работы по проверке фактов, изложенных в обращении.

II. Требования к письменному обращению

5. Потребитель в своем письменном обращении в обязательном порядке

указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного 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 обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

7. Обращение, полученное должностными лицами администрации городского округа город Волгореченск Костромской области, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (Приложение 1 к настоящему Порядку), находящемся в отделе жилищно-коммунального хозяйства администрации городского округа город Волгореченск Костромской области, в день поступления.

8. После регистрации обращения должностные лица администрации городского округа город Волгореченск Костромской области обязаны:

1) определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);

2) проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;

3) в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов - в отопительный период) с момента регистрации обращения направить его копию (уведомить) в единую теплоснабжающую организацию Акционерное общество «Ремонтно-сервисное предприятие тепловых и подземных коммуникаций Костромской ГРЭС» (далее – теплоснабжающая организация) 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 рабочих дней (в течение 3 часов в отопительный период) от теплоснабжающей организации, должностные лица администрации городского округа город Волгореченск Костромской области в течение 3 часов информируют об этом органы прокуратуры.

10. После получения ответа от теплоснабжающей организации должностные лица администрации городского округа город Волгореченск Костромской области в течение 3 рабочих дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязаны:

1) совместно с теплоснабжающей организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения; установить, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых

осуществляется с использованием тех же объектов;

2) проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам;

3) при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей; при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения согласно Приложению 2 к настоящему Порядку, с указанием сроков проведения этих мероприятий.

11. Ответ на обращение потребителя, подписанный должностным лицом, ответственным за организацию работы по осуществлению ежедневного, а в течение отопительного периода – круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в городском округе город Волгореченск Костромской области, должен быть направлен потребителю в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления. Дата и время отправки должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

Ответ на обращение может быть обжалован в судебном порядке.

12. Должностные лица администрации городского округа город Волгореченск Костромской области обязаны проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией.

13. Теплоснабжающая организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе городского округа город Волгореченск Костромской области, а также в судебном порядке.

Приложение 2
к Порядку подачи и рассмотрения обращений
потребителей по вопросам надежности
теплоснабжения в городском округе город
Волгореченск Костромской области

ПРЕДПИСАНИЕ
о немедленном устранении причин
ухудшения параметров теплоснабжения

В связи с обращением, поступившим в администрацию городского округа
город Волгореченск Костромской области, 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 № 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 организации)

в срок до ____ ч. ____ мин. « ____ » _____ 20__ г. провести необходимые
мероприятия, направленные на устранение причин ухудшения параметров
теплоснабжения по адресу:

Дата направления предписания: ____ ч ____ мин. « ____ » ____ 20__ г.
Способ направления: _____

(подпись)

(Ф.И.О. уполномоченного должностного лица)