**АДМИНИСТРАЦИЯ КРОПОТКИНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ КАВКАЗСКОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 06.02.2023 № 143 г.Кропоткин

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений

потребителей по вопросам надежности теплоснабжения,

и назначении ответственного должностного лица,

осуществляющего принятие и рассмотрение

обращений потребителей

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 190-ФЗ «О теплоснабжении», руководствуясь постановлением Правительства Российской Федерации от 8 августа 2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (приложение 1).

2. Назначить ответственным должностным лицом администрации Кропоткинского городского поселения Кавказского района за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Коржова Евгения Виталиевича – начальника отдела жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и связи, в период его отсутствия, Арутюнова Авака Григорьевича – заместителя начальника отдела жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и связи.

3. Утвердить форму предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения (приложение 2).

4. Отделу по обеспечению деятельности органов местного самоуправления администрации Кропоткинского городского поселения Кавказского района (Кашлаба В.П.) обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте администрации Кропоткинского городского поселения Кавказского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Кропоткинского городского поселения Ю.А. Ханина.

6. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Исполняющий обязанности главы

Кропоткинского городского поселения

Кавказского района Ю.А. Ханин

Приложение 1

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации Кропоткинского городского поселения Кавказского района

от 06.02.2023 № 143

ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

I. Общие положения

1.1. 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).

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

1.3. 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: Краснодарский край, Кавказский район, г. Кропоткин, ул. Красная, 54 или адресу электронной почты: kroadm@mail.kuban.ru ; krop-gkh@yandex.ru, телефонные звонки принимаются круглосуточно: в рабочие дни по телефону 8(86138) 6-44-75, 6-15-21 (с 9 часов 00 минут по 18 часов 00 минут (перерыв с 13 часов 00 минут по 13 часов 48 минут) с понедельника по четверг, с 9 часов 00 минут по 17 часов 00 минут), в выходные и праздничные дни по телефонам: ЕДДС 8(86138) 6-40-04,

II. Требования к письменному обращению.

2.1. 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.

2.2. 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 администрацией обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

3.1. Обращение, полученное должностным лицом администрации Кропоткинского городского поселения Кавказского района, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

3.2. После регистрации обращения должностное лицо администрации 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).

3.3. Теплоснабжающая организация и (или) теплосетевая организация обязаны ответить на запрос должностного лица администрации 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 в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

3.4. После получения ответа от теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации должностное лицо администрации в течение 3 дней (в течение 6 часов - в отопительный период) обязано:

совместно с теплоснабжающей организацией и (или) 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 потребителей в прошлом по соответствующим объектам;

при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

3.5. 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).

3.6. Должностное лицо администрации обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией и (или) теплосетевой организацией.

3.7. Теплоснабжающая организация и (или) теплосетевая организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе поселения, а также в судебном порядке.

Заместитель главы

Кропоткинского городского поселения Ю.А. Ханин

Приложение 2

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации Кропоткинского городского поселения Кавказского района

от 06.02.2023 № 143

**ПРЕДПИСАНИЕ**

**о немедленном устранении причин**

**ухудшения параметров теплоснабжения**

В связи с обращением, поступившим в администрацию Кропоткинского городского поселения Кавказского района 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», ТРЕБУЮ:

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

(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)

Заместитель главы

Кропоткинского городского поселения Ю.А. Ханин