

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**БЕРДЯУШСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

## САТКИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

**ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

**от «21» мая 2021 года № 68-п**

п. Бердяуш

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, о назначении ответственного должностного лица, осуществляющего принятие и рассмотрение обращений потребителей

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», руководствуясь Уставом  Бердяушского городского поселения, утвержденного решением Совета депутатов Бердяушского городского поселения от 26.08.2005 г. №12,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации Бердяушского городского поселения муниципального образования, согласно Приложению № 1.

2. Назначить ответственным должностным лицом администрации Бердяушского городского поселения муниципального образования за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода – круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации Бердяушском городском поселении муниципальном образовании – Уйбикову Валентину Сергеевну, заместителя Главы администрации Бердяушского городского поселения.

3. Утвердить форму предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения, согласно Приложению № 2.

4. Контроль за исполнение настоящего постановления оставляю за собой.

5. Настоящее постановление подлежит опубликованию в газете «Саткинский рабочий» и разместить на официальном сайте Администрации Бердяушского городского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Глава Бердяушского городского поселения Н.В. Салионова

Приложение № 1

к постановлению администрации

Бердяушского городского поселения

от «21» мая 2021 года № 68-п

УТВЕРЖДАЮ

Глава Бердяушского городского поселения

Н.В. Салионова

**ПОРЯДОК**

**подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации Бердяушского городского поселения муниципального образования**

**I. Общие положения**

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 горячего водоснабжения и 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, в том числе по телефону. В рабочее время обращения принимаются по адресу: Челябинская область, Саткинский район, р.п. Бердяуш, ул. Советская, д.39 или адресу электронной почты: berdiaush@mail.ru, телефонные звонки принимаются круглосуточно: в рабочие дни по телефону: +7(35161) 71-360/-979, в выходные и праздничные дни по телефону: 89080496768 – Уйбикова Валентина Сергеевна.

**II. Требования к письменному обращению**

4. 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 юридического лица, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5. 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 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 Бердяушского городского поселения муниципального образования обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.**

6. Обращение, полученное должностным лицом администрации Бердяушского городского поселения муниципального образования, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) в день поступления.

7. После регистрации обращения должностное лицо администрации Бердяушского городского поселения муниципального образования 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).

8. В случае неполучения ответа на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации Бердяушского городского поселения муниципального образования в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

9. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации Бердяшского городского поселения муниципального образования 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 в прошлом 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.

10. Ответ на обращение потребителя, подписанный должностным лицом администрации Бердяушского городского поселения муниципального образования, должен быть направлен потребителю 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).

Ответ на обращение может быть обжалован вышестоящему должностному лицу, а также в суд.

11. Должностное лицо администрации Бердяушского городского поселения муниципального образования обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

12. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе муниципального образования администрации Бердяушского городского поселения, а также в судебном порядке.

Приложение № 2

к постановлению администрации

Бердяушского городского поселения

от «21» мая 2021 года № 68-п

УТВЕРЖДАЮ

Глава Бердяушского городского поселения

Н.В. Салионова

**ПРЕДПИСАНИЕ**

**о немедленном устранении причин**

**ухудшения параметров теплоснабжения**

В связи с обращением, поступившим в Администрацию Бердяушского городского поселения муниципального образования 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 27.07.2010г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012г. № 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 установление 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)