

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **КИЛЕМАР МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОНЫН**  **АДМИНИСТРАЦИЙ** |  | АДМИНИСТРАЦИЯ  КИЛЕМАРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА |
| **ПУНЧАЛ** |  | ПОСТАНОВЛЕНИЕ |

**от 17 февраля 2023 г. № 58**

**Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, водоснабжения, водоотведения, формы предписания и назначении ответственного должностного лица, за организацию работы по осуществлению принятия и рассмотрения обращений потребителей**

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 06.10.2003г. № 131- ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» администрация Килемарского муниципального района постановляет:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, водоснабжения, водоотведения Килемарского муниципального района (приложение № 1).

2. Утвердить форму предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения (приложение № 2).

3. Назначить ответственным должностным лицом за организацию работы по осуществлению ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Килемарском муниципальном районе первого заместителя главы администрации Килемарского муниципального района Республики Марий Эл Тарасова С.М.

4. Настоящее постановление разместить на официальном сайте администрации Килемарского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации

Килемарского

муниципального района Т.В. Обухова

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 1  к постановлению администрации  Килемарского муниципального района  от 17 февраля 2023 г. № 58 |

**ПОРЯДОК**

**подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

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, водоснабжения, водоотведения обращения потребителей-граждан принимаются к рассмотрению независимо от наличия заключенного в письменной форме договора теплоснабжения, водоснабжения, водоотведения.

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: 425270, Республика Марий Эл, Килемарский район, пгт Килемары,ул. Садовая 55 или адресу электронной почты adm-kilemary@yandex.ru, тел. приемной 8 836 43 2-14-35 телефонные звонки принимаются круглосуточно: в рабочие дни по телефону: 112.

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 (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.

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 (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.

Ш. Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

6. Обращение, полученное должностным лицом администрации Килемарского муниципального района, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) в день поступления.

7. После регистрации обращения должностное лицо администрации Килемарского муниципального района обязано:

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

2) определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение данного потребителя;

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

4) в течение 2 рабочих дней (в течение З 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 Килемарского муниципального района в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

9. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации Килемарского муниципального района в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

1) 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;

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 (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 Килемарского муниципального района, 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 суде.

11. Должностное лицо администрации Килемарского муниципального района обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

12. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главы Килемарского муниципального района, а также в судебном порядке.

**ПОРЯДОК**

**подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, водоснабжения, водоотведения Килемарского муниципального района**

Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, водоснабжения, водоотведения круглосуточно принимаются и рассматриваются обращения потребителей **по номеру 112.**

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.

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

Обращения потребителя, полученное должностным лицом органа местного самоуправления, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

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 и (обращений).

Приложение № 2

к постановлению администрации

Килемарского муниципального района

от 17 февраля 2023 г. №58

**ПРЕДПИСАНИЕ**

**о немедленном устранении причин**

**ухудшения параметров теплоснабжения**

В связи с обращением, поступившим в администрацию Килемарского муниципального района Республики Марий Эл 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 (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)