



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ АНДРОПОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

31 октября 2024 г.

с. Курсавка

№ 768

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

В соответствии с федеральными законами от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и от 27 июля 2010 года № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 08 августа 2012 года № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», администрация Андроповского муниципального округа Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые:
 - 1.1. Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Андроповского муниципального округа Ставропольского края.
 - 1.2. Форму Предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения.
2. Назначить ответственным должностным лицом за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Андроповского муниципального округа Ставропольского края заместителя главы администрации – руководителя отдела дорожного хозяйства, транспорта, жилищно-коммунального хозяйства администрации Андроповского муниципального округа Ставропольского края Мельникова Р.В.
3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Андроповского муниципального округа Ставропольского края в сети

«Интернет».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации – руководителя отдела дорожного хозяйства, транспорта, жилищно-коммунального хозяйства администрации Андроповского муниципального округа Ставропольского края Мельникова Р.В.

5. Настоящее постановление вступает в силу после его официального обнародования.

Глава
Андроповского муниципального округа
Ставропольского края



Н.А. Бобрышева


 УТВЕРЖДЕН
 постановлением администрации
 Андроповского муниципального округа
 Ставропольского края
 от 31 октября 2024 г. № 768

ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности
 теплоснабжения на территории Андроповского муниципального округа
 Ставропольского края

1. 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 теплоснабжающих 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 к 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: Ставропольский край, Андроповский район, с. Курсавка, ул. Красная, д.24, или по адресу электронной почты: andropokrug@yandex.ru. Телефонные звонки принимаются круглосуточно: в рабочие, выходные и праздничные дни по телефону муниципального бюджетного учреждения «Единая дежурно-диспетчерская служба Андроповского муниципального округа Ставропольского края» (далее – ЕДДС) 8(86556) 6-46-29, 8(86556) 6-36-29 и 112.

2. 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 и (или) 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, наимено-

вание 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.

3. Порядок рассмотрения администрацией Андроповского муниципального округа Ставропольского края, обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

3.1. Обращение, полученное должностным лицом администрации Андроповского муниципального округа Ставропольского края, регистрируется в журнале регистраций жалоб (обращений) в день поступления.

3.2. После регистрации обращения должностное лицо администрации Андроповского муниципального округа Ставропольского края 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 двух рабочих дней (в течение трех 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 регистраций жалоб (обращений).

3.3. В случае неполучения ответа на запрос в течение трех дней (в течение трех часов в отопительный период) от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации Андроповского муниципального округа Ставропольского края в течение трех часов информирует об этом органы прокуратуры.

3.4. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации Андроповского муниципального округа Ставропольского края в течение трех дней (в течение шести 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 об-

ращений 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.

3.5. Ответ на обращение потребителя, подписанный должностным лицом администрации Андроповского муниципального округа Ставропольского края, 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 судебном порядке.

3.6. Должностное лицо администрации Андроповского муниципального округа Ставропольского края обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

3.7. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе Андроповского муниципального округа Ставропольского края, а также в судебном порядке.



ФОРМА

предписания о немедленном устранении причин
ухудшения параметров теплоснабжения

В связи с обращением, поступившим в администрацию Андроповского муниципального округа Ставропольского края 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 июля 2010 года № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Постановлением Правительства Российской Федерации от 08 августа 2012 года № 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)