

КЪЭБЭРДЕЙ – БАЛЪКЪЭР
РЕСПУБЛИКЭМ И АРУАН
МУНИЦИПАЛЬНЭ КУЕЙМ ШЫЩ
ДЖЭРМЭНШЫК КЪУАЖЭ
АДМИНИСТРАЦЭ



КЪАБАРТЫ – МАЛКЪАР
РЕСПУБЛИКАНЫ УРВАН
МУНИЦИПАЛЬНЫЙ
РАЙОНУНУ ГЕРМЕНЧИК ЭЛ.
АДМИНИСТРАЦИЯСЫ

Муниципальное казенное учреждение «Местная администрация сельского поселения Герменчик
Урванского муниципального района Кабардино-Балкарской Республики»

361300, КБР, Урванский район, с. Герменчик, ул.Школьная, д.55

тел. (86635)77-4-33, 77-4-34

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 10
УНАФЭ № 10
БЕГИМ № 10

«15» февраля 2023 г.

с.п.Герменчик

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 № 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», местная администрация сельского поселения Герменчик Урванского муниципального района КБР

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения сельского поселения Герменчик Урванского муниципального района КБР (приложение № 1).
2. Утвердить форму предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения (приложение № 2).
3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.
4. Настоящее постановление обнародовать в установленном законом порядке.

**Глава администрации
сельского поселения Герменчик**



С.М.Пшихачев

ПОРЯДОК
подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам
надежности теплоснабжения сельского поселения Герменчик
Урванского муниципального района КБР

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 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, в том числе по телефону. В рабочее время обращения принимаются по адресу: КБР, Урванский район, с.Герменчик, ул. Школьная, 55 или адресу электронной почты adm.0707@mail.ru, телефонные звонки по телефонам: 8(86635) 77-4-33 и 8(86635) 77-4-34.

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.

III. Порядок рассмотрения администрацией сельского поселения Герменчик Урванского муниципального района КБР, обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

6. Обращение, полученное должностным лицом администрации сельского поселения Герменчик Урванского муниципального района КБР, регистрируется в журнале регистраций жалоб (обращений) в день поступления.

7. После регистрации обращения должностное лицо администрации сельского поселения Герменчик Урванского муниципального района КБР:

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 сельского поселения Герменчик Урванского муниципального района КБР в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

9. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации сельского поселения Герменчик 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 сельского поселения Герменчик, 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 сельского поселения Герменчик обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

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

ПРЕДПИСАНИЕ
о немедленном устранении причин
ухудшения параметров теплоснабжения

В связи с обращением, поступившим в администрацию сельского поселения Герменчик 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)

Глава администрации
с.п. Герменчик

С.М.Пшихачев