



МУРМАНСКАЯ ОБЛАСТЬ
АДМИНИСТРАЦИЯ ЛОВОЗЕРСКОГО РАЙОНА

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

«12» января 2023 г.

с. Ловозеро

№ 01 - ПП

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 по вопросам надежности теплоснабжения

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», 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» администрация Ловозерского района **постановляет:**

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения согласно Приложению № 1 к настоящему постановлению.

2. Назначить должностным лицом, осуществляющим принятие и рассмотрение обращений потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения, заместителя главы администрации Ловозерского района Исакову Т.В., или лицо его замещающее.

3. Обнародовать настоящее постановление на официальном сайте администрации Ловозерского района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (www.lovozeroadm.ru).

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального обнародования.

5. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Ловозерского района Исакову Т.В.

Глава администрации
Ловозерского района

Н.А. Кузнецова

Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей тепловой энергии 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 теплоснабжающих установках либо для оказания коммунальных услуг в части теплоснабжения (отопления).

2. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения назначается должностное лицо администрации Ловозерского района (далее - должностное лицо), осуществляющее ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

3. 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.

4. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону.

Обращения принимаются по адресу: Мурманская область, Ловозерский район, с.Ловозеро, ул.Советская, д.10 или по адресу электронной почты: lovozeroadm@mail.ru, телефонные звонки принимаются по телефону: 8(81538) 41-308 или по телефону: ЕДДС - 8(81538) 40-012.

II. Требования к письменному обращению

4. Потребитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в которое 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 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 (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 обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

6. Обращение, полученное должностным лицом, регистрируется в журнале регистраций жалоб (обращений) в день поступления.

7. После регистрации обращения должностное лицо 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 регистраций 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 в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

9. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо 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 согласно Приложению к настоящему порядку.

10. Ответ на обращение потребителя, подписанный должностным лицом, должен быть направлен потребителю в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления. Дата и время отправки должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений). Ответ на обращение может быть обжалован вышестоящему должностному лицу, а также в суде.

11. Должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

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

ПРЕДПИСАНИЕ
о немедленном устранении причин
ухудшения параметров теплоснабжения

В связи с обращением, поступившим в администрацию Ловозерского 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»,

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)