



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
СВЕРДЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

ГЛАВА ОБУХОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
КАМЫШЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

30.12.2021

№ 285

с. Обуховское

Об утверждении Порядка обращения потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Обуховского сельского поселения

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», для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, администрация Камышловского городского округа

ПО С Т А Н О В Л Я Ю:

1. Утвердить Порядок обращения потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Обуховского сельского поселения.
2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Камышловские известия» и разместить на официальном сайте Обуховского сельского поселения.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава
Обуховского сельского поселения

В.И. Верхорубов

ПОРЯДОК обращения потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Обуховского сельского поселения

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 08 августа 2012 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Обуховского сельского поселения Камышловского муниципального района Свердловской области (далее — обращения).

1.2. Потребителями являются юридические или физические лица.

1.3. Ответственное должностное лицо за круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения администрации Обуховского сельского поселения (далее - ответственное должностное лицо) назначается распоряжением главы Обуховского сельского поселения.

1.4. 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.

1.5. Рассмотрение обращений потребителей осуществляется бесплатно.

2. Порядок подачи и рассмотрения обращения потребителям

2.1. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме (по адресу: 624852, Свердловская область, Камышловский район, улица Мира, дом 114а (кабинет №3), а в течение отопительного периода круглосуточно - в устной форме, в том числе по телефонам:

- в рабочие дни с понедельника по пятницу включительно с 8:00 до 17:00 часов: 8 (34375) 32-5-48, 32-8-85, (круглосуточно - 2-41-31 (Единая дежурно-диспетчерская служба);

- в выходные и нерабочие праздничные дни круглосуточно - 2-41-31 (Единая дежурно-диспетчерская служба).

Специалист по социальным вопросам администрации, специалист

Единой дежурно-диспетчерской службы, принявшие устное или письменное обращение, обязаны незамедлительно (срочно) передать обращение ответственному должностному лицу.

2.2. При обращении потребитель должен указать свои данные:

- для физических лиц - Ф.И.О., место жительства, контактный телефон;
- для юридических лиц - наименование организации, фактическое место нахождения и юридический адрес, ОГРН налогоплательщика, контактный телефон и факс, реквизиты заключенного договора теплоснабжения, с приложением его копии);

- изложить суть вопроса обращения с приложением документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении.

2.3. Полученное должностным лицом обращение, регистрируется в журнале регистрации обращений, который хранится у специалиста по социальным вопросам администрации Обуховского сельского поселения (приложение № 1) с указанием даты и времени поступления обращения.

2.4. После регистрации обращения должностное лицо обязано:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у 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 даты регистрации обращения направить его копию (уведомить) в теплоснабжающую организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

2.5. Теплоснабжающая организация обязана ответить на запрос должностного лица в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения.

В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок должностное лицо в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

2.6. После получения ответа от теплоснабжающей организации должностное лицо в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

- совместно с теплоснабжающей 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 организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения (приложение № 2) с

указанием сроков проведения этих мероприятий.

2.7. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен 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).

2.8. Должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией.

2.9. Теплоснабжающая организация вправе обжаловать вынесенное предписание путем обращения к главе Обуховского сельского поселения, а также в судебном порядке.

ЖУРНАЛ
регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности
теплоснабжения на территории Обуховского сельского поселения
Камышловского муниципального района Свердловской области

№ п/п	Дата, регистрационный номер	Ф.И.О., наименование потребителя	Адрес, контактный телефон	Краткое содержание обращения	Дата направления запроса в ТСО	Дата поступления ответа от ТСО	Дата направления предписания	Дата направления информации в прокуратуру	Дата направления ответа в прокуратуру
-------	-----------------------------	----------------------------------	---------------------------	------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	------------------------------	---	---------------------------------------

ПРЕДПИСАНИЕ
о немедленном устранении причин ухудшения
параметров теплоснабжения

В связи с обращением потребителя, поступившим в администрацию Обуховского сельского поселения, по вопросу надежности теплоснабжения по адресу: _____

в ходе проведения выездной проверки от _____ 20__ г.
установлено: _____

_____ (указываются 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 организации)

в срок до _____ 20__ г. провести необходимые мероприятия,
направленные на устранение причин ухудшения параметров теплоснабжения по
адресу: _____

_____ (должность) (подпись) (инициалы и фамилия)

Дата: «__» _____ 20__ г.

М.П.