

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**БОЛЬШЕВРУДСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ**

**ВОЛОСОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

От 17 октября 2024 года № 332

**«О назначении ответственного должностного лица,**

**осуществляющего ежедневное, а в течение отопительного периода**

**круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей»**

В соответствии со статьей 6 Федерального закона от 27 июля 2010 года  № 190-ФЗ «О теплоснабжении», руководствуясь постановлением Правительства Российской Федерации от 8 августа 2012 года № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации, во исполнение представление прокуратуры Волосовского района Ленинградской области № 7-02-2024 от 09.2024 года, руководствуясь Уставом Большеврудского сельское поселение Волосовского муниципального района Ленинградской области, администрация Большеврудского сельского поселения:

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории МО Большеврудское сельское поселение Волосовского муниципального района Ленинградской области (приложение).
2. Назначить ответственным лицом за осуществление ежегодного, а в течение отопительного периода круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории МО Большеврудское сельское поселение Волосовского муниципального района Ленинградской области, ведущего специалиста администрации МО Большеврудское сельское поселение Волосовского муниципального района Ленинградской области Тукиш В.Г.
3. Обнародовать настоящее постановление путем опубликования в официальном приложении к газете «Большеврудский Вестник» и путем размещения на официальном сайте муниципального образования Большеврудского сельского поселения»;
4. Постановление вступает в силу после официального обнародования;
5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации МО

Большеврудское сельское поселение А.В. Шаповалов

Приложение

к  постановлению

администрации МО

Большеврудское  сельское поселение

от 17.10.2024 № 332

ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории МО Большеврудское сельское поселение Волосовского муниципального района Ленинградской области

I. Общие положения

1. Порядок подачи и рассмотрения администрацией муниципального образования Большеврудское сельское поселение Волосовского муниципального района Ленинградской области (далее – администрация) обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (отопления) разработан в соответствии с федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении» и 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».

2. В настоящем Порядке 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).

3. Обращения потребителей-юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключенного договора о теплоснабжении; обращения потребителей-физических лиц принимаются к рассмотрению независимо от наличия заключенного в письменной форме договора о теплоснабжении.

4. 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: Ленинградская область Волосовский район дер. Большая Вруда д.51 или адресу электронной почты [mobsp@yandex.ru](mailto:mobsp@yandex.ru).

Телефонные звонки принимаются круглосуточно в рабочие и праздничные дни по телефонам:

- Единая дежурно-диспетчерская служба Волосовского муниципального района Ленинградской области (ЕДДС) 8-81373-23-190,

- администрация МО Большеврудское сельское поселение Волосовского муниципального района Ленинградской области 8-81373-55-303.

5. Круглосуточное принятие и доведение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения до ответственных должностных лиц, осуществляющих ежедневное, а в течение отопительного периода – круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей, осуществляется ЕДДС.

II. Требования к письменному обращению.

1. 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 и (или) электронный адрес, контактный номер телефона, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2. 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.

3. Потребитель вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы либо их копии подтверждающие факты, изложенные в обращении.

III. Порядок рассмотрения поступивших обращений

1. Обращение, полученное должностным лицом администрации, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) в день поступления.

2. После регистрации обращения потребителя 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 момента регистрации обращения потребителя направить его копию (уведомить) в теплоснабжающую организацию - филиал ВКС АО «Тепловые сети» (далее – теплоснабжающая организация) и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

3. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица в течение 3 рабочих 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.

4. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо в течение 3 рабочих 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 обращения потребителя;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращении потребителя, вынести теплоснабжающей (теплосетевой) организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий по форме согласно приложению к настоящему Порядку (приложение).

5. Ответ на обращение потребителя, подписанный должностным лицом администрации, должен быть направлен потребителю в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления. Дата и время отправки ответа должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

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

7. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание в установленном действующим законодательством порядке.

Приложение

к Порядку подачи и рассмотрения обращений

потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

ПРЕДПИСАНИЕ

о немедленном устранении причин

ухудшения параметров теплоснабжения

В связи с обращением, поступившим в администрацию муниципального образования Большеврудское сельское поселение 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 «0б 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:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата направления предписания: \_\_\_\_\_\_ч. \_\_\_\_\_мин. «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 \_\_\_г.

Способ направления: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (Ф.И.О. уполномоченного должностного лица)