**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**
**КОСТРОМСКАЯ ОБЛАСТЬ**
**АДМИНИСТРАЦИЯ ПЫЩУГСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 23 января 2023 года № 21

с. Пыщуг

## 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», администрация Пыщугского муниципального округа постановляет:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Пыщугского муниципального округа Костромской области (приложение № 1).

2. Назначить ответственным должностным лицом администрации Пыщугского муниципального округа Костромской области за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Пыщугского муниципального округа Костромской области первого заместителя главы администрации Пыщугского муниципального округа Костромской области.

3. Утвердить форму предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения (приложение № 2).

4. Утвердить форму журнала регистраций жалоб (обращений) по вопросам надежности теплоснабжения на территории Пыщугского муниципального округа Костромской области (приложение №3).

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию в информационном бюллетене «Пыщугский вестник».

Глава Пыщугского
муниципального округа В.В. Сукманов

Приложение №1
Утверждено постановлением администрации Пыщугского муниципального округа Костромской области
№ 21 от 23.01.2023 года

# ПОРЯДОК
## подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Пыщугского муниципального округа Костромской области

### I. Общие положения.

1. Для целей настоящего постановления используется понятие «потребитель тепловой энергии» (далее - потребитель) - лицо, приобретающее тепловую энергию (мощность), теплоноситель для использования принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании теплопотребляющих установок, 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 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: 157630, Костромская область, с. Пыщуг, ул. Чкалова, д.6 или адресу электронной почты pyshchug@adm44.ru , телефонные звонки принимаются круглосуточно: в рабочие дни по телефону ЕДДС 8(49452) 27-7-81, приемная администрации Пыщугского муниципального округа 8(49452)27-1-85, в выходные и праздничные дни по телефонам: ЕДДС 8(49452) 27-7-81.

### II. Требования к письменному обращению.

4. Потребитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который 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 администрацией Пыщугского муниципального округа Костромской области обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

6. Обращение, полученное должностным лицом администрации Пыщугского муниципального округа Костромской области, регистрируется в журнале регистраций жалоб (обращений) в день поступления.

7. После регистрации обращения должностное лицо администрации Пыщугского муниципального округа Костромской области обязано:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);

- определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжением 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) 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 Пыщугского муниципального округа Костромской области в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

9. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации Пыщугского муниципального округа Костромской области 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 Пыщугского муниципального округа Костромской области, 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 Пыщугского муниципального округа Костромской области обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

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

Приложение № 2
Утверждено постановлением администрации Пыщугского муниципального округа Костромской области
№21 от 23.01.2023 года
Форма

**ПРЕДПИСАНИЕ**
**о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения**

В связи с обращением, поступившим в администрацию Пыщугского муниципального округа Костромской области 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)

Приложение №3
Утверждено постановлением администрации Пыщугского муниципального округа Костромской области
№ 21 от 23.01.2023 года
Форма

**Журнал регистраций жалоб (обращений) по вопросам надежности теплоснабжения на территории Пыщугского муниципального округа Костромской области**

| № п/п | Дата обращения | Время обращения | ФИО | Наименование организации (для юридических лиц) | Контактные данные (почтовый адрес, телефон, адрес эл.почты) | Форма обращения (устно/письменно/ по телефону) | Дата отправки ответа на обращение | Время отправки ответа на обращение |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |