

**АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ПЕРВОМАЙСКИЙ**

**КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 08.02.2023 |  |  № | 18 |

пгт. Первомайский

**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 ЗАТО Первомайский ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения ЗАТО Первомайский. Прилагается.

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

3. Сектору экономики опубликовать данное постановление на официальном сайте в сети Интернет.

4. Настоящее постановление вступает в законную силу со дня его официального опубликования.

Глава ЗАТО Первомайский О.А. Казанцева

ПОДГОТОВЛЕНО

Заведующий отделом ЖКХ и благоустройства

администрации ЗАТО Первомайский А.И. Киселева

СОГЛАСОВАНО

Заведующий юридическим отделом

администрации ЗАТО Первомайский И.Н. Малышева

И.о. старшего инспектора по делопроизводству

отдела управления делами

администрации ЗАТО Первомайский Е.А. Рассохина

*Разослать: в прокуратуру, Измайлович С.Ю., отдел ЖКХ и благоустройства, ЕДДС, организационно-правовой отдел.*

Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

ЗАТО Первомайский

от 08.02.2023 № 18

**ПОРЯДОК
подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения ЗАТО Первомайский**

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: Кировская область, ЗАТО Первомайский, ул. Волкова, дом 14, каб. № 26, или адресу электронной почты otdelgkxpervomayskiy@mail.ru, телефонные звонки принимаются круглосуточно: по телефонам ЕДДС 8(8366) 2-43-88, 8(83366) 2-42-89, 8(83366) 2-43-58, 8-912-008-05-43, 8-964-252-10-50, 8-922-913-57-57.

II. Требования к письменному обращению.

4. Потребитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение, свои фамилию, имя, отчество (при наличии), наименование организации (при подаче обращения юридическим лицом - фамилию, имя, отчество законного представителя юридического лица), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть обращения (жалобы), ставит личную подпись и дату.

Потребитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы или их копии.

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 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 ЗАТО Первомайский, обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

6. Обращение, полученное должностным лицом администрации ЗАТО Первомайский, регистрируется в общем журнале регистрации обращений граждан в день поступления.

7. После регистрации обращения должностное лицо администрации ЗАТО Первомайский обязано:

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

- определить теплоснабжающую организацию и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие теплоснабжение соответствующего потребителя;

- проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении; в течение 2 рабочих дней (в отопительный период - в течение 3 часов) с момента 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).

8. В случае неполучения ответа на запрос в течение 3 дней (в отопительный период - в течение 3 часов) от теплоснабжающей организации должностное лицо администрации ЗАТО Первомайский в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

9. После получения ответа от теплоснабжающей организации должностное лицо администрации ЗАТО Первомайский в течение 3 дней (в отопительный период - в течение 6 часов) 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 году 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 с указанием сроков проведения этих мероприятий.

10. Ответ на обращение потребителя, подписанный должностным лицом администрации ЗАТО Первомайский, должен быть представлен потребителю в течение 5 рабочих дней (в отопительный период - в течение 24 часов) с момента его поступления. Дата и время отправки должна быть отмечена в журнале регистрации обращений. Ответ на обращение может быть обжалован вышестоящему должностному лицу, а также в суд.

11. Должностное лицо администрации ЗАТО Первомайский обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией.

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