



АДМИНИСТРАЦИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОАРМЕЙСКИЙ РАЙОН  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«04» 02

2023 г.

№ 221

станция Полтавская

**Об организации приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрацию муниципального образования Красноармейский район**

Руководствуясь Федеральными законами от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27 июля 2010 года № 190-ФЗ «О теплоснабжении», 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», в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить порядок приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрацию муниципального образования Красноармейский район (приложение).

2. Возложить организацию выполнения данного постановления на Крутофал Елену Алексеевну, начальника управления по строительству, промышленности, транспорту, связи, ЖКХ и жилищным вопросам администрации муниципального образования Красноармейский район.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Красноармейский район Никитина И.В.

✓ 4. Постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.

Исполняющий обязанности главы  
муниципального образования  
Красноармейский район

Н.И. Шумченко

Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации  
муниципального образования  
Красноармейский район

от 04.02.2023 № 221

**ПОРЯДОК**  
**приема и рассмотрения обращений потребителей**  
**по вопросам надежности теплоснабжения**  
**в администрацию муниципального образования**  
**Красноармейский район**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрацию муниципального образования Красноармейский район (далее – Порядок), разработан в соответствии с 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» и в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, поступивших в администрацию муниципального образования Красноармейский район.

**2. Право граждан на обращение**

2.1. В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

**3. Требования к письменному обращению**

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию,

имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

#### **4. Порядок приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

4.1. 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.

4.2. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме в администрацию муниципального образования Красноармейский район по адресу: 353800, Краснодарский край, Красноармейский район, станция Полтавская, улица Красная, дом № 122, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефонам: 8(86165) 3-24-85, 8(86165) 3-20-50.

В рабочие дни с 8.00 до 12.00, с 13.00 до 17.00, в предпраздничные дни с 8.00 до 16.00 по телефону: 8(86165) 3-24-85, а в течение отопительного периода – круглосуточно по телефону: 8(86165) 3-20-50.

4.3. Обращение регистрируется ответственным должностным лицом или лицом, его заменяющим, в журнале учета обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее – журнал).

4.4. После регистрации обращения ответственное должностное лицо администрации муниципального образования Красноармейский район немедленно по телефону передает его в теплоснабжающую организацию.

4.5. Ответственные лица, осуществляющие принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, (далее – ответственные должностные лица) обязаны:

4.5.1. Определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);

4.5.2. Проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;

4.5.3. В течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов - в отопительный период) 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 и время отправки запроса зарегистрировать в журнале.

4.6. Теплоснабжающая организация обязана ответить на запрос ответственного 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, ответственное должностное лицо в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

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

4.7.1. Совместно с теплоснабжающей организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

4.7.2. Установить, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов, путем проверки зарегистрированных обращений в журнале;

4.7.3. Проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам путем проверки зарегистрированных обращений в журнале;

4.7.4. При необходимости инициировать проведение выездной проверки обоснованности обращений потребителей;

4.7.5. При подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести предписание теплоснабжающей организации о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

4.8. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен ответственным должностным лицом 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.

4.9. Ответственное должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организации.

4.10. Теплоснабжающая организация вправе обжаловать вынесенное предписание в судебном порядке.

Заместитель главы  
муниципального образования  
Красноармейский район



И.В. Никитин