РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ

Зиминский район

Батаминское муниципальное образование

Администрация

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

от 27.12.2022г. № 156 с. Батама

Об утверждении порядка подачи и рассмотрения

обращений потребителей по вопросам надежности

теплоснабжения, формы предписания о немедленном

устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения,

перечня необходимых документов, прилагаемых

к обращению потребителей по вопросам

надежности теплоснабжения о назначении ответственного

должностного лица, осуществляющего ежедневное,

а в течение отопительного периода - круглосуточное

принятие и рассмотрение обращений потребителей.

В соответствии с постановлением Правительства  Российской Федерации от 08.08.2012г. № 808 «Об организации  теплоснабжения в Российской  Федерации  и о внесении  изменений  в некоторые  акты Правительства  Российской Федерации»:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации Батаминского муниципального образования. (приложение№1).

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

3. Утвердить перечень необходимых документов, прилагаемых к обращению потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (приложение № 3).

4. Назначить ответственным должностным лицом в администрации Батаминского муниципального образования за осуществление ежедневного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации Батаминского муниципального образования, ведущего специалиста администрации Мотовилову Е.А.

5. В  целях информирования потребителей обеспечить размещение на официальном сайте администрации Батаминского муниципального образования информацию об ответственном лице, а также о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов. (приложение)

6. Контроль над исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава администрации

Батаминского муниципального образования Ю.В. Белик

Приложение № 1

к распоряжению

от 27.12.2022 г. № 156

ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Батаминского муниципального образования Зминского муниципального района Иркутской области

I. Общие положения.

1. Для целей настоящего распоряжения 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 горячего водоснабжения и 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: Иркутская область, Зиминский район, с. Батама, ул. Ленина, 40 или адресу электронной почты: [abatama@mail.ru](mailto:admbolprivsp@gmail.com).; телефонные звонки принимаются круглосуточно: в рабочие дни по телефону: 8(39554) 27-2-74, в выходные и праздничные дни по телефону: 8-952-637-94-63, 8-924-99-42-155.

II.Требования к письменному обращению.

1. 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 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. 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.

Ш. Порядок рассмотрения администрацией Батаминского муниципального образования Зиминского муниципального района обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

1. Обращение, полученное должностным лицом администрации Батаминского муниципального образования Зиминского муниципального района, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) в день поступления.

2. После регистрации обращения должностное лицо администрации Батаминского муниципального образования обязано:

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

- определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение данного потребителя;

- проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;

- в течение 2 рабочих дней (в течение 3-х часов - в отопительный период) с момента регистрации обращения направить его копию (уведомить) в 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).

3. В случае неполучения ответа на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации Батаминского муниципального образования в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

4. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации Батаминского муниципального образования 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.

5. Ответ на обращение потребителя, подписанный должностным лицом администрации Батаминского муниципального образования, 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.

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

7. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе Батаминского муниципального образования , а также в судебном порядке.

Приложение № 2

к распоряжению

от 27.12.2022 г. № 156

ПРЕДПИСАНИЕ

о немедленном устранении причин

ухудшения параметров теплоснабжения

В связи с обращением, поступившим в администрацию Батаминского муниципального образования 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)

Приложение № 3

к распоряжению

от 27.12.2022 г. № 156

Перечень необходимых документов, прилагаемых

к обращению потребителей по вопросам

надежности теплоснабжения

1. Копия документа, удостоверяющего личность заявителя (для физических лиц),

2. Копию договора теплоснабжения (для юридических лиц),

3. Копию документов, подтверждающих факты, изложенные в  обращении (при наличии).

**Информация о контактных данных ответственного должностного лица**

**для обращения потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ФИО, должность ответственного должностного лица, осуществляющего ежедневное, а в течение отопительного периода – круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей | Рабочий телефон | Сотовый телефон |
| 1. Е.А. Мотовилова, ведущий специалист администрации Батаминского муниципального образования | 8 (39554) 2-72-74 | 89249942155 |
| 2.Гильдебрандт О.А., ведущий специалист администрации Батаминского муниципального образования | 8 (39554) 2-72-74 | 89041216304 |