****

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ЕЛЬНИНСКИЙ РАЙОН» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от \_11.09.2024 № 517

г. Ельня

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в муниципальном образовании «Ельнинский район» Смоленской области

Во исполнение Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Постановления Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 года № 808 «Об организации теплоснабжения в РФ и о внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ», а также в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей, Администрация муниципального образования «Ельнинский район» Смоленской области

п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить прилагаемый «Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в муниципальном образовании «Ельнинский район» Смоленской области.
2. Инспекторам единой дежурно-диспетчерской службы Администрации муниципального образования «Ельнинский район» Смоленской области при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере теплоснабжения, своевременно передавать информацию должностному лицу, ответственному за предоставление ответа на обращение потребителя.
3. Опубликовать настоящее постановление на официальном сайте Администрации муниципального образования «Ельнинский район» Смоленской области в сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы муниципального образования «Ельнинский район» Смоленской области Д.В.Михалутина.

Глава муниципального образования

«Ельнинский район» Смоленской области Н.Д. Мищенков

Приложение

к постановлению Администрации муниципального образования «Ельнинский район»

Смоленской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.№ \_\_\_\_\_\_

**Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в муниципальном образовании «Ельнинский район» Смоленской области**

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Ельнинский район» Смоленской области разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 г. № 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, поступившим в администрацию муниципального образования «Ельнинский район» Смоленской области.

2. Прием обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется уполномоченным должностным лицом Администрации муниципального образования «Ельнинский район» Смоленской области по адресу: 216330, Смоленская область, г. Ельня, ул. Энгельса, д. 5.

3. Ответственное должностное лицо за принятие и рассмотрение обращений потребителей – заместитель Главы муниципального образования «Ельнинский район» Смоленской области Юрков Виктор Иванович.

Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме по телефонам:

1) в рабочее время с 8 час. 30 мин. до 13 час. 00 мин., с 14 час. 00 мин. до 17 час. 30 мин. по тел. 8(48-146)4-11-33, 4-16-67;

2) круглосуточно в праздничные дни и выходные дни, в рабочие дни с 17 час. 30 мин. до 08 час. 30 мин. в устной форме по тел. 8(48-146)4-16-44 (ЕДДС).

4. 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.

5. Обращение полученное, в случае возникновении чрезвычайной ситуации в сфере теплоснабжения инспектором единой дежурно-диспетчерской службы, регистрируется в журнале учета сообщений (далее - журнал) и передается ответственному должностному лицу на рассмотрение.

6. Обращение, полученное должностным лицом, регистрируется в журнале учета сообщений (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Ельнинский район» Смоленской области (далее – Журнал). Форма Журнала прилагается к настоящему Порядку (Приложение № 1)

7. После регистрации обращения должностное лицо обязано:

1) определяет характер обращения (при необходимости уточняет его у потребителя);

2) определяет теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжением данного потребителя;

3) проверяет достоверность предоставленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;

4) в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов - в отопительный период) с момента регистрации обращения направляет его копию (уведомляет) в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию и направляет запрос о возможных технических причинах отключения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в Журнале

8. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос ответственного специалиста в течение 3 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.

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

1) совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

2) устанавливать, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжения которых осуществляется с использованием тех же объектов;

3) проверить наличие подобных обращений ранее по данным объектам;

4) при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

5) 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 должен быть предоставлен в течение 5 рабочих дней (течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления. Дата и время отправки должна быть отмечена в Журнале.

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

12. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе муниципального образования «Ельнинский район» Смоленской области, а также в судебном порядке.

Приложение №1

к Порядку рассмотрения обращений потребителей

по вопросам надежности теплоснабжения в муниципальном

образовании «Ельнинский район» Смоленской области

**ЖУРНАЛ**

**учета сообщений (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Ельнинский район» Смоленской области**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата, время регистрации обращения | Наименование юридиченского лица, Ф.И.О. физического лица, адрес, телефон | Наличие договора теплоснаб-  жения,  реквизиты | Суть,  характер обращения | Наименование  теплоснаб-  жающей, теплосете-  вой  организации | Дата, время  направления  запроса в те-плоснабжаю-  щую,  теплосетевую  организацию | Дата, время  поступления  ответа от теплоснабжаю  щей, теплосетевой  организации | Дата, время направления предписания | Дата, время направления  информации в прокуратуру | Дата, время отправки ответа заявителю |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |