****

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ЕЛЬНИНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ»

СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 21.07.2025 № 693

г. Ельня

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в муниципальном образовании «Ельнинский муниципальный округ» 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 муниципальный округ» 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 муниципальный округ» Смоленской области.
2. Инспекторам единой дежурно-диспетчерской службы Администрации муниципального образования «Ельнинский муниципальный округ» 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 муниципальный округ» Смоленской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

Глава муниципального образования

«Ельнинский муниципальный округ»

Смоленской области Н.Д. Мищенков

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации муниципального образования «Ельнинский муниципальный округ»

Смоленской области

от 21.07.2025 № 693

**ПОРЯДОК**

**рассмотрения обращений потребителей по вопросам**

**надежности теплоснабжения в муниципальном образовании**

**«Ельнинский муниципальный округ» Смоленской области**

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Ельнинский муниципальный округ» 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 муниципальный округ» Смоленской области.

2. Прием обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется уполномоченным должностным лицом Администрации муниципального образования «Ельнинский муниципальный округ» 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 муниципальный округ» Смоленской области Денис Валерьевич Михалутин.

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 муниципальный округ» Смоленской области (далее – Журнал). Форма Журнала прилагается к настоящему Порядку (Приложение № 2)

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 муниципальный округ» Смоленской области, а также в судебном порядке.

Приложение

к Порядку рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения муниципального образования «Ельнинский муниципальный округ» Смоленской области

**ЖУРНАЛ**

**учета сообщений (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования**

**«Ельнинский муниципальный округ» 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 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |