

АДМИНИСТРАЦИЯ БЕЛЯКИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

БОГУЧАНСКОГО РАЙОНА

КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

 28.10.2020 п. Беляки № 28-п

Об утверждении положения о порядке

 приема и рассмотрения обращений потребителей

 по вопросам надежности теплоснабжения в муниципальном

 образовании Белякинский сельсовет

 В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», разделом XI Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденных 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 Белякинскогосельсовета ПОСТАНОВЛЯЕТ:

 1. Утвердить Положение о порядке приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в муниципальном образовании Белякинский сельсовет. (Приложение № 1).

 2. Настоящее постановление вступает в силу со дня, следующего за днем официального опубликования в «Депутатском вестнике».

 3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Белякинского сельсовета В.А. Паисьева

Приложение N 1

к постановлению Администрации

Белякинского сельсовета.

от 28.10.2020г.№ 28-п

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ПО ВОПРОСАМ НАДЕЖНОСТИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ В АДМИНИСТРАЦИИ БЕЛЯКИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА.

Общие положения

1. Настоящее Положение определяет порядок работы с устными и письменными обращениями потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения в администрации Белякинского сельсовета.

2. Настоящее Положение разработано в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- 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».

3. Под потребителями тепловой энергии понимаются физические и юридические лица, приобретающие и использующие тепловую энергию для обеспечения своей жизнедеятельности или же для сопровождения хозяйственной деятельности (далее - потребители).

4.Ответственные за рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения определены распоряжением Администрации Белякинского сельсовета от 27.10.2020 № 25/1-р «Оназначении должностных лиц*,* ответственных за рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежноститеплоснабжения».

5. Прием обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории администрации Белякинского сельсовета:

Прием обращений потребителей и их рассмотрение производится специалистом администрации, в течение отопительного периода круглосуточно, в дневное время по адресу: Красноярский край, Богучанский район, п. Беляки , ул. Школьная д. 22 с 9-00 до 17-00 по телефонам: 8(391)9874630; 8(39162)22-202, в остальное время суток по телефонам: 8(391)2170617, 8(391)9874626.

6. 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.

Порядок приема и рассмотрения обращений потребителей

по вопросам надежности теплоснабжения

8. Специалист администрации, устанавливает предмет обращения и регистрирует обращение в журнале регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

9. После регистрации обращения потребителя специалист администрации передает обращение должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращений, который, в свою очередь:

- рассматривает обращение и прилагаемые к нему документы, проверяет достоверность представленных потребителем документов и фактов, изложенных в обращении;

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

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

- в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов - в отопительный период) с даты регистрации обращения потребителя направляет в теплоснабжающую организацию и (или) теплосетевую организацию копию обращения и запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения (при этом дата отправки запроса регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений)).

10. Теплоснабжающая организация и (или) теплосетевая организация обязаны ответить на запрос должностного лица органа местного самоуправления в течение 3 дней (в течение 3 часов - в отопительный период) со времени получения.

11. После получения ответа от теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации должностное лицо органа местного самоуправления в течение 3 дней (в течение 6 часов - в отопительный период):- определяет совместно с теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организацией причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

- устанавливает, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов;

- проверяет наличие подобных обращений потребителей в прошлом по соответствующим объектам (путем проверки зарегистрированных обращений в журнале и посредством получения информации от управляющих компаний и от теплоснабжающей организации);

- при необходимости проводит выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращении потребителя, выносит и направляет в адрес теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

12. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов - в отопительный период) с даты его поступления. Дата и время отправки должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

13. Теплоснабжающая организация и (или) теплосетевая организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе муниципального образования, а также в судебном порядке.

Приложение

к Положению о порядке приема

и рассмотрения обращений потребителей

по вопросам надежности теплоснабжения

в муниципальном образовании Белякинский сельсовет

Журнал

регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам

надежности теплоснабжения в администрации Белякинского сельсовета

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Дата и время поступления обращения | Ф.И.О. потребителя | Адрес проживания | Характер (суть) обращения | Кому и когда передано для рассмотрения | Дата и время обращения в теплоснабжающую организацию | Дата и время ответа теплоснабжающей организации | Дата и время обращения в прокуратуру | Дата и время выездной проверки | Дата и время направления предписания в теплоснабжающую организацию | Результаты исполнения предписания теплоснабжающей организацией | Ответ потребителю |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |