

АДМИНИСТРАЦИЯ ОСТАШКОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

«19» апреля 2023г. г. Осташков №311

|  |  |
| --- | --- |
| Об утверждении Порядка рассмотрения обращения потребителей по вопросам надёжности теплоснабжения, Администрацией Осташковского городского округа  |  |

 В соответствии с 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», Администрация Осташковского городского округа.

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Администрации Осташковского городского округа Тверской области (Приложение 1).

2. Теплоснабжающим предприятиям, имеющим в собственности или во владении объекты теплоснабжения, в кратчайший срок предоставить в письменном виде в Администрацию Осташковского городского округа информацию о должностных лицах, уполномоченных на рассмотрение запросов должностных лиц Администрации Осташковского городского округа по вопросам надежности теплоснабжения.

3. Назначить должностным лицом, осуществляющим рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Осташковского городского округа и уполномоченным на выдачу предписаний теплоснабжающим организациям заместителя Главы Администрации Осташковского городского округа Темирбулатову С.С.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования, подлежит опубликованию в печатном издании газете «Селигер», сетевом издании «Селигер» и размещению на официальном сайте муниципального образования Осташковского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Настоящее постановление разместить на информационном стенде в здании Администрации Осташковского городского округа в доступном для потребителей месте.

6. Отчет об исполнении настоящего Постановления представлять ежегодно на первом заседании межведомственной комиссии по контролю за ходом подготовки жилищно-коммунального комплекса и объектов социальной сферы Осташковского городского округа Тверской области к работе в очередной осенне-зимний период.

7. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации Осташковского городского округа Темирбулатову С.С.

Заместитель Главы Администрации

Осташковского городского округа С.С. Темирбулатова

Приложение 1

к постановлению Администрации

Осташковского городского округа

от 19.04.2023г. №311

**Порядок**

**подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения и горячего водоснабжения**

**Осташковского городского округа Тверской области**

1. Общие положения

 1.1. Порядок рассмотрения обращений потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения Администрацией Осташковского городского округа Тверской области (далее - Порядок) разработан в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 N 808 "Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации".

 В настоящем Порядке используются следующие основные понятия:

**потребитель тепловой энергии** - 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;

**теплоснабжение** - обеспечение потребителей тепловой энергии тепловой энергией, теплоносителем, в том числе поддержание мощности;

**система теплоснабжения** совокупность источников тепловой энергии и

теплопотребляющих установок, технологически соединённых тепловыми сетями;

**надежность теплоснабжения** - характеристика состояния системы теплоснабжения, при котором обеспечиваются качество и безопасность теплоснабжения.

2. Требования к письменному обращению.

2.1. Потребитель в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование 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 (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.

2.2. 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.

2.3. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода в устной форме, в том числе по телефону.

2.4. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению уполномоченными лицами при наличии заключённого договора теплоснабжения.

2.5. Обращения потребителей-граждан независимо от наличия заключённого в письменной форме договора теплоснабжения принимаются:

- должностными лицами, уполномоченными осуществлять приём обращений потребителей по вопросам надёжности теплоснабжения в письменной форме,

- специалистами отдела коммунального хозяйства, благоустройства и дорожной деятельности Администрации Осташковского городского округа Тверской области, (далее по тексту - специалисты отдела коммунального хозяйства, благоустройства и дорожной деятельности) в рабочее время:

понедельник - пятница с 8.30 до 17.30;

перерыв на обед с 13.00 до 14.00;

выходные дни - суббота и воскресенье

по адресу: г.Осташков, пер. Советский, д.3

- диспетчерами МКУ "ЕДДС Осташковского городского округа" по телефону: 8 (48235) 5-00-61, 112.

3 Порядок организации работы при принятии и рассмотрении обращений потребителей по вопросам надёжности теплоснабжения

3.1. После регистрации обращения должностное лицо Администрации Осташковского городского округа должно:

* определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);
* определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение или горячее водоснабжение данного потребителя;
* проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;
* в течение 2 рабочих дней (в течение 3 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 надёжности теплоснабжения или горячего водоснабжения.

3.2. В случае неполучения ответа на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо Осташковского городского округа в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

3.3. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо Администрации Осташковского городского округа в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

* совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения или горячего водоснабжения; установить, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение или горячее водоснабжение 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 или горячего теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий с указанием сроков проведения необходимых мероприятий и последующим контролем за исполнением данного предписания теплоснабжающей организацией, по форме, являющейся приложением к настоящему порядку (Приложение 1).

3.4. Ответ на обращение потребителя, подписанный должностным лицом Администрации Осташковского городского округа, 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.

3.5. Должностное лицо Администрации Осташковского городского округа обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

3.6. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе Осташковского городского округа, а также в судебном порядке.

Приложение 1

к порядку подачи и рассмотрения

обращений потребителей

19 апреля 2023г.№311

**ПРЕДПИСАНИЕ**

**о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения,**

**горячего водоснабжения**

В ходе с рассмотрения обращения, поступившего от потребителя в Администрацию Осташковского городского округа по вопросу надежности теплоснабжения, горячего водоснабжения потребителей по адресу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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 «Об 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)*