

**Администрация Черлакского  
муниципального района**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

8 сентября 2020

№ 183-п

р. п. Черлак Омской области

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения  
обращений потребителей по вопросам надежности  
теплоснабжения

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства РФ от 8 августа 2012 года № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», для оперативного рассмотрения обращений потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения Администрацией Черлакского муниципального района

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Черлакском муниципальном районе Омской области (приложение).

2. Назначить ответственным должностным лицом Администрации Черлакского муниципального района за рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения - начальника отдела жизнеобеспечения района администрации Черлакского муниципального района Сошникову Н.В., в период её отсутствия - главного специалиста отдела жизнеобеспечения района администрации Черлакского муниципального района Растрепенина С.М.

3. Директору МБУ Черлакского муниципального района Омской области «Хозяйственное управление администрации Черлакского муниципального района» Мельниченко А.А. организовать круглосуточное принятие и доведение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения до ответственных должностных лиц.

4. Опубликовать настоящее постановление в Муниципальном вестнике Черлакского муниципального района и разместить на официальном сайте Администрации Черлакского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы муниципального района Найдено Е.Г.

Глава Администрации  
муниципального района



В.В. Горелов

Приложение  
к постановлению Администрации  
Черлакского муниципального района  
от 8.09.2020 № 183-п

## ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Черлакском муниципальном районе Омской области

1. 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).

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. Прием обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Черлакского муниципального района осуществляется в следующем порядке:

3.1. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течении отопительного периода – в устной, в том числе по телефону.

3.2. Специалист, осуществляющий прием обращений, поданных в письменной или устной форме, устанавливает предмет обращения и регистрирует обращение в журнале регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (Приложение ).

3.3. После регистрации специалист 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 (при необходимости уточняет его у потребителя);

- определяет теплоснабжающую и (или) тепло-сетевую организацию, обеспечивающие теплоснабжение данного потребителя;

- передает обращение в аварийно – диспетчерскую службу теплоснабжающей (тепло – сетевой) организации;

- проверяет 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 направляет в теплоснабжающую и (или) тепло-сетевую организацию копию обращения и запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения (при этом дата отправки запроса регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений)).

4. Теплоснабжающая (тепло-сетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица органа местного самоуправления в течении 3 дней ( в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения от теплоснабжающей и (или) тепло-сетевой организации ответа на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени

получения должностное лицо органа местного самоуправления в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

5. После получения ответа от теплоснабжающей (тепло-сетевой) организации должностное лицо органа местного самоуправления в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период):

- совместно с теплоснабжающей (тепло-сетевой) организацией определяет 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 в прошлом по данным 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 и (или) тепло-сетевой организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

9. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен 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).

10. Теплоснабжающая (тепло-сетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе муниципального района, а также в судебном порядке.

Приложение  
к порядку подачи и рассмотрения обращений  
потребителей по вопросам надежности  
теплоснабжения Администрацией Черлакского  
муниципального района

**Журнал**  
**регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**  
**в Черлакском муниципальном районе Омской области**

№ п/п	Дата и время поступления обращения	Ф. И. О. потреби- теля	Адрес прожи- вания	Характер (суть) обращения	Кому и когда передано для рассмотрен ия	Дата и время обращения в теплоснаб жающую организац ию	Дата и время ответа теплоснаб жающей организац ии	Дата и время обращен ия в прокура туру	Дата и время выездной проверки	Дата и время направления предписания в теплоснабжа ющую организацию	Результаты исполнения предписания теплоснабжа ющей организацией	Ответ потреби телю

---