АДМИНИСТРАЦИЯ
БАКАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
САТКИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От « 09 » июня 2021 года № 108

г. Бакал

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, о назначении ответственного должностного лица, осуществляющего принятие и рассмотрение обращений потребителей

В соответствии с Федеральным законом «О теплоснабжении» от 27.07.2010 № 190-ФЗ, постановлением Правительства Российской Федерации «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» от 08.08.2012 № 808,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Муниципального образования «Бакальское городское поселение» (приложение №1).

2. Назначить ответственным должностным лицом Администрации Бакальского городского поселения за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Муниципальном образовании «Бакальское городское поселение» начальника отдела жилищно-коммунального хозяйства Администрации Бакальского городского поселения Володину Светлану Петровну.

3. Утвердить форму предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения (приложение № 2).

4. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию (обнародованию) в газете «Горняк Бакала».

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

6. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Бакальского городского поселения А.Л. Зарочинцев

Приложение № 1
к Постановлению Администрации
Бакальского городского поселения
от « 09 » июня 2021 г. № 108

ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Бакальского городского поселении

I. Общие положения

1. Для целей настоящего постановления используется понятие «потребитель тепловой энергии» (далее - потребитель) - 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.

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. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода в устной, в том числе, по телефону. В рабочее время обращения принимаются по адресу: г. Бакал, ул. Ленина, д. 13 или адресу электронной почты: fmbak@mail.ru, телефонные звонки принимаются круглосуточно: в рабочие дни по телефонам: (35161) 9-60-14, 9-60-16, в выходные и праздничные дни по телефонам: (35161) 9-60-14, 9-60-16.

II. Требования к письменному обращению

4. Потребитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который 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.

5. 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.

III. Порядок рассмотрения администрацией Бакальского городского поселения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

6. Обращение, полученное должностным лицом администрации Бакальского городского поселения регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) в день поступления.

7. После регистрации обращения должностное лицо администрации Бакальского городского поселения обязано:

определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);

определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие теплоснабжение 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 надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

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

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

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

установить, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение 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 с указанием сроков проведения этих мероприятий.

10. Ответ на обращение потребителя, подписанный должностным лицом администрации Бакальского городского поселения, 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.

11. Должностное лицо администрации Бакальского городского поселения обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

12. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе Бакальского городского поселения, а также в судебном порядке.

Приложение № 2
к Постановлению
Администрации Бакальского городского поселения
от « 09 » июня 2021 г. №108

ПРЕДПИСАНИЕ

о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения

В связи с обращением, поступившим в администрацию Бакальского городского поселения по вопросу надежности теплоснабжения потребителей по адресу: _____

_____

в ходе выездной проверки от «_____» _____ 20 ____ г. установлено

_____

_____

_____

_____

_____

_____

(факты, свидетельствующие о нарушении надежности теплоснабжения)

В соответствии с Федеральным законом «О теплоснабжении» от 27.07.2010 № 190-ФЗ, Постановлением Правительства Российской Федерации «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» от 08.08.2012 № 808,

ПРЕДПИСЫВАЮ:

_____

(наименование теплоснабжающей (теплосетевой) организации)

в срок до _____ч. _____ мин. «_____» _____20 ___г. провести необходимые мероприятия, направленные на устранение причин ухудшения параметров теплоснабжения по адресу: _____

_____

Время направления предписания: _____ч. _____мин.

Дата направления предписания: «_____» _____ 20_____г.

Способ направления: _____

_____ _____

(подпись) (Ф.И.О. уполномоченного лица)