



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ПАВИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 20 февраля 2023 года № 30

**О НАЗНАЧЕНИИ ОТВЕТСТВЕННОГО ДОЛЖНОСТНОГО
ЛИЦА ЗА ПРИНЯТИЕ И РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ НАДЕЖНОСТИ
ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ**

Руководствуясь Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», 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», в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения,

1. Назначить ответственным должностным лицом за принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Аверкиева А.А. - заместителя главы администрации Павинского муниципального района Костромской области.

2. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, а так же перечень необходимых документов (приложение 1).

3. Настоящее распоряжение вступает в силу с момента его официального опубликования в информационном бюллетене «Вести от власти» и подлежит размещению на официальном сайте администрации Павинского муниципального района Костромской области в сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава Павинского муниципального района
Костромской области:

Ю.А. Козлов

Утверждаю.
Глава Павинского муниципального района
_____ Ю.А. Козлов

ПОРЯДОК
подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности
теплоснабжения на территории Павинского муниципального района
Костромской области

1. Положение о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Павинского муниципального района Костромской области (далее – Положение) определяет порядок подачи и рассмотрения обращений по вопросам надежности теплоснабжения на территории Павинского муниципального района Костромской области (далее – муниципальный район) и перечне необходимых документов.

2. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации Павинского муниципального района (далее – администрация района) в соответствии с распоряжением главы Павинского муниципального района назначаются должностные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

3. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключенного договора теплоснабжения.

4. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме в администрацию района по адресу: Костромская область, Павинский район, с. Павино, ул. Октябрьская, д. 15, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону - 8 (49439) 21862:

- в рабочие дни с 8.00 до 12.00, с 13.00 до 17.00 час.
- в предпраздничные дни с 8.00 до 15.00 час.

5. Перечень документов, которые необходимо предъявить заявителю при подаче обращения в письменной форме:

- копию договора теплоснабжения (для юридических лиц),
- копию документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении (при наличии).

6. Обращение, полученное должностным лицом администрации, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

7. После регистрации обращения должностное лицо администрации обязано:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);
- определить теплоснабжающую и (или) тепло сетевую 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)

тепло сетевую организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

8. Теплоснабжающая (тепло сетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица администрации 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 администрации в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

9. После получения ответа от теплоснабжающей (тепло сетевой) организации должностное лицо администрации в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

- совместно с теплоснабжающей (тепло сетевой) 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 (тепло сетевой) организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

10. 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).

11. Должностное лицо администрации обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (тепло сетевой) организацией.

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

13. Информация для потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов предоставляется, посредством размещения в информационном бюллетене «Вести от власти» и на сайте администрации Павинского муниципального района в сети Интернет.