**АДМИНИСТРАЦИЯ АСТАФЬЕВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**КАНСКОГО РАЙОНА КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«11» марта 2025г. с. Астафьевка № 16-пг

Об утверждении Порядка рассмотрения администрацией Астафьевского сельсовета обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

В соответствии со статьей 6 Федерального закона 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», с целью организации работы по рассмотрению обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения администрацией Астафьевского сельсовета обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения согласно приложению.

  2. Назначить ответственными за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода круглосуточного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Исполняющую обязанности главы Астафьевского сельсовета Чернову О.А.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования в газете «Депутатский вестник» и подлежит размещению на официальном сайте МО Астафьевский сельсовет в сети «Интернет» https://astafevskij-r04.gosweb.gosuslugi.ru/.

Глава Астафьевского сельсовета Е.В. Булах

|  |
| --- |
| Приложение к постановлению  Администрации Астафьевского сельсовета  от «11» марта 2025 года №16-пг |

Порядок

рассмотрения администрацией Астафьевского сельсовета

обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

1. Прием обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Астафьевского сельсовета осуществляется Исполняющим обязанности Заместителя главы Астафьевского сельсовета , по адресу: с. Астафьевка, ул. Первомайская, дом 2, тел. 8(39161)73-5-36 ( в рабочие дни с 08:00-16:12), 8-908-015-84-53 (круглосуточно), электронный адрес: admastafss@yandex.ru.

2. Обращения потребителей - юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключенного договора о теплоснабжении; обращения потребителей - граждан принимаются к рассмотрению независимо от наличия заключенного в письменной форме договора о теплоснабжении.

Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода в устной форме, в том числе по телефону. К обращению прилагаются документы, подтверждающие доводы, изложенные в обращении.

При обращении потребитель должен указать свои данные (ФИО, место жительства, контактный телефон) и изложить суть вопроса.

Перечень документов, прилагаемый заявителем к обращению в письменной форме:

- копию документа, удостоверяющего личность заявителя (для физических лиц);

- копию договора теплоснабжения (для юридических лиц);

- копию документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении (при наличии).

3. Обращение, полученное должностным лицом администрации Астафьевского сельсовета (далее - должностное лицо), регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

4. После регистрации обращения потребителя должностное лицо обязано:

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

- определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую 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 потребителя направить его копию (уведомить) в теплоснабжающую (теплосетевую) организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

5. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица в течение 3 рабочих дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок должностное лицо в течение 3 часов информирует об этом Канскую межрайонную прокуратуру.

6. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо в течение 3 рабочих 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 обращения потребителя;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращении потребителя, вынести теплоснабжающей (теплосетевой) организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

7. 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 ответа должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

8. Должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

9. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе Астафьевского сельсовета, а также в судебном порядке.

Приложение

к Порядку рассмотрения администрацией Астафьевского сельсовета обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

ПРЕДПИСАНИЕ

о немедленном устранении причин ухудшения

параметров теплоснабжения

В связи с обращением потребителя, поступившим в администрацию Астафьевского сельсовета, по вопросу надежности теплоснабжения по адресу:

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

в ходе проведения выездной проверки от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. установлено:

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

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

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

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

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

(указываются 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г. провести необходимые мероприятия, направленные на устранение причин ухудшения параметров теплоснабжения по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(должность) (подпись) (инициалы и фамилия)

Дата: "\_\_\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.

М.П.