



## АДМИНИСТРАЦИЯ ШИМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 20.10.2022 № 1240  
р.п. Шимск

#### **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 со статьей 6 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 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 Шимского муниципального района **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Шимского муниципального района (приложение № 1).
2. Назначить ответственным должностным лицом за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Шимском муниципальном районе первого заместителя Главы администрации Степанова Алексея Николаевича.
3. Утвердить форму предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения (приложение № 2).
4. Опубликовать постановление на официальном сайте Администрации Шимского муниципального района в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (шимский.рф.)

**Первый заместитель  
Главы администрации  
муниципального района А.Н. Степанов**





**ПОРЯДОК**  
**подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности**  
**теплоснабжения Шимского муниципального образования**

**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: п. Шимск, ул. Новгородская, д. 21 или по адресу электронной почты Администрации Шимского муниципального района [isveshenie@mail.ru](mailto:isveshenie@mail.ru), телефонные звонки принимаются круглосуточно: в рабочие дни по телефонам: 8(816) 56-54-079, 8(816)56-54-036, 8(816)56-54-169 и праздничные дни по телефону: 8(816) 54-54-079.

**II. Требования к письменному обращению**

4. Потребитель в своем 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.

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 Шимского муниципального района**  
**обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

6. Обращение, полученное должностным лицом Администрации Шимского муниципального района, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) в день поступления.



7. После регистрации обращения должностное лицо Администрации Шимского муниципального района 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 Шимского муниципального района в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

9. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо Администрации Шимского муниципального района 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 Шимского муниципального района, 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 Шимского муниципального района обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

12. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе Шимского муниципального района, а также в судебном порядке.



**ПРЕДПИСАНИЕ**  
**немедленном устранении причин ухудшении параметров теплоснабжения**

В связи с обращением, поступившим в Администрацию Шимского муниципального района 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 от 27 июля 2010 года № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2011 № 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)