П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

АДМИНИСТРАЦИИ ПЕТРОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

 СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | г. Светлоград |  |

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Петровского городского округа Ставропольского края

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Правилами организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденными 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 Петровского городского округа Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

 1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Петровского городского округа Ставропольского края согласно приложению.

 2. Назначить должностных лиц, ответственных за принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения:

- начальника муниципального казенного учреждения «Аварийно-спасательное формирование Петровского городского округа Ставропольского края» - в части ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного принятия и рассмотрения устных обращений потребителей;

- начальника управления муниципального хозяйства администрации Петровского городского округа Ставропольского края - в части приема и рассмотрения обращений в рабочие дни.

3. Рекомендовать руководителям теплоснабжающих (теплосетевых) организаций, осуществляющих теплоснабжение потребителей на территории Петровского городского округа Ставропольского края, обеспечить оперативный обмен информацией с ответственными должностными лицами по каналам телефонной, факсимильной связи и электронной почты.

4. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Петровского городского округа Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Петровского городского округа Ставропольского края Бабыкина А.И.

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его опубликования в газете «Вестник Петровского городского округа».

Глава Петровского

городского округа

Ставропольского края А.А.Захарченко

Проект постановления вносит первый заместитель главы администрации Петровского городского округа Ставропольского края

 А.И.Бабыкин

Визируют:

Начальник муниципального казенного

учреждения «Аварийно-спасательное

формирование Петровского городского

округа Ставропольского края» К.Д.Ткаченко

Начальник правового отдела

администрации Петровского городского

округа Ставропольского края О.А.Нехаенко

Начальник отдела по организационно -

кадровым вопросам и профилактике

коррупционных правонарушений

администрации Петровского городского

округа Ставропольского края С.Н.Кулькина

Управляющий делами администрации

Петровского городского округа

Ставропольского края В.В.Редькин

Проект постановления подготовлен управлением муниципального хозяйства администрации Петровского городского округа Ставропольского края А.И.Теньков

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение |
|  | к постановлению администрации Петровского городского округа Ставропольского края |
|  |  |

ПОРЯДОК

 рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Петровского городского округа Ставропольского края

1. Общие положения

 1.1. Настоящий порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Петровского городского округа Ставропольского края (далее – Порядок) определяет процедуру регистрации и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Петровского городского округа Ставропольского края.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- 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»;

 - решением Совета депутатов Петровского городского округа Ставропольского края от 08 декабря 2017 года № 64 «Об учреждении управления муниципального хозяйства администрации Петровского городского округа Ставропольского края с правами юридического лица в форме муниципального казенного учреждения и утверждении положения о нем».

 1.3. Потребителями являются физические и юридические лица - потребители тепловой энергии, приобретающие тепловую энергию (мощность), теплоноситель для использования на принадлежащих им на праве собственности или ином законном основании теплопотребляющих установках либо для оказания коммунальных услуг в части горячего водоснабжения и отопления.

 1.4. К нарушениям надежности теплоснабжения относятся:

 - нарушения качества теплоснабжения до ввода в дом на инженерных сетях теплоснабжающих и теплосетевых организаций;

- низкие параметры теплоносителя на вводе в дом;

- отсутствие отопления из-за дефектов и аварийных отключений на тепловых сетях и других объектах теплоснабжения (ЦТП, котельные, ТЭЦ) в зоне их ответственности.

 1.5. Нарушения параметров температуры воздуха в жилых помещениях, связанные с регулировкой и отключением на внутридомовых инженерных сетях, не относятся к нарушениям надежности теплоснабжения и рассматриваются в общем порядке в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

 1.6. Предметом регулирования настоящего Порядка являются обращения о качестве и безопасности теплоснабжения потребителей тепловой энергии.

2. Порядок подачи обращений

2.1. Ежедневно, а в отопительный период круглосуточно, прием и рассмотрение устных обращений осуществляется оперативными дежурными единой дежурно-диспетчерской службы муниципального казенного учреждения «Аварийно-спасательное формирование Петровского городского округа Ставропольского края» (далее – ОД ЕДДС) по телефонам: 886547-4-05-45, 886547-4-06-46, 886547-4-04-50, 112.

2.2. В будние дни обращения принимаются управлением муниципального хозяйства администрации Петровского городского округа Ставропольского края (далее - Управление) в письменной, устной или электронной форме следующими способами:

- в письменном виде почтовым отправлением, по факсимильным каналам связи (факс: 4-01-49);

- в устной форме на личном приеме у начальника или заместителя начальника Управления по адресу: г. Светлоград пл. 50 лет Октября 8;

- в электронной форме по адресу электронной почты: munhoz.otdel@yandex.ru.

Режим работы Управления:

понедельник - пятница: с 8-00 часов до 17-00 часов;

обед: с 12-00 часов до 13-00 часов.

2.3. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком при наличии заключенного договора теплоснабжения, обращения потребителей - граждан принимаются к рассмотрению независимо от наличия заключенного договора теплоснабжения.

3. Порядок и сроки приема и рассмотрения обращений

3.1. ОД ЕДДС:

3.1.1. При получении устных обращений ОД ЕДДС осуществляет следующие действия:

 - регистрирует полученное обращение в журнале регистрации обращений с указанием даты и времени поступления обращения, ФИО, адреса и телефона потребителя;

- определяет характер обращения (при необходимости, уточняет его у потребителя);

- определяет теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение потребителя.

3.1.2. Предоставляет ответ на обращение потребителя устно в телефонном режиме в виде разъяснения и представления информации о принятых мерах.

3.1.3. В случае необходимости в проведении выездной проверки обоснованности обращений потребителя или отсутствии необходимой информации для представления ответа потребителю, оперативный дежурный в ежедневной справке об обстановке, сложившейся в Петровском городском округе, ОД ЕДДС указывает подробную информацию по обращению и направляет для дальнейшего рассмотрения и представления ответа потребителю в Управление по электронной почте.

3.2. Управление:

3.2.1. При получении обращения специалист Управления осуществляет следующие действия:

- в случае выявления препятствий для рассмотрения обращения в соответствии с настоящим Порядком разъясняет потребителю содержание выявленных препятствий и способы их устранения;

- регистрирует обращение в журнале регистрации обращений;

- передает зарегистрированное обращение для рассмотрения начальнику Управления.

3.2.2. После получения обращения начальник Управления:

- рассматривает обращение и прилагаемые документы, проверяет достоверность предоставленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении;

- определяет характер обращения (при необходимости, уточняет его у потребителя);

- определяет теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение потребителя;

- в течение 2 рабочих дней (в отопительный период - в течение 3 часов) с момента регистрации обращения направляет его копию в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию и запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дата отправки запроса (в отопительный период - дата и время отправки запроса) регистрируется в журнале регистрации факсограмм;

- в случае неполучения от теплоснабжающей (теплосетевой) организации в течение 3 календарных дней (в отопительный период - в течение 3 часов) ответа на запрос информирует об этом органы прокуратуры в течение 3 часов.

3.2.3. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации начальник Управления в течение 3 календарных дней (в отопительный период - в течение 6 часов):

- совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) 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;

- при необходимости проводит выездную проверку обоснованности обращения потребителя с оформлением акта обследования параметров надежности теплоснабжения согласно приложению к настоящему Порядку. Состав комиссии по проведению выездной проверки обоснованности обращения потребителя определяется начальником Управления;

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

3.2.4. Начальник Управления контролирует исполнение теплоснабжающей (теплосетевой) организацией предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения.

3.2.5. Ответ на обращение предоставляется потребителю в письменном виде либо по электронной почте. Дата и время отправки должны быть отмечены в журнале регистрации обращений.

3.2.6. Ответ на обращение потребителя, акт обследования параметров надежности теплоснабжения и предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения подписываются начальником Управления.

3.2.7. Ответ на обращение предоставляется в следующие сроки:

- на обращение, поданное в межотопительный период - в течение пяти рабочих дней с момента поступления обращения;

- на обращение, поданное в отопительный период - в течение 24 часов с момента поступления обращения.

Управляющий делами администрации

Петровского городского округа

Ставропольского края В.В.Редькин

Приложение

к Порядку рассмотрения

обращений потребителей

по вопросам надежности

теплоснабжения на территории

Петровского городского округа

Ставропольского края

ФОРМА

А К Т

обследования параметров надежности

 теплоснабжения от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_г.

В связи с обращением потребителя по вопросу надежности теплоснабжения по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

комиссией в составе:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

установлено:

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

Заключение по акту от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

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

Подписи членов комиссии:

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

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

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

Приложение

к Порядку рассмотрения

обращений потребителей

по вопросам надежности

теплоснабжения на территории

Петровского городского округа

Ставропольского края

ФОРМА

ПРЕДПИСАНИЕ

о немедленном устранении причин ухудшения

параметров теплоснабжения от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_г.

В ходе проведения «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_\_г. выездной проверки обоснованности обращения потребителя по вопросу надежности теплоснабжения по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

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 «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_г. провести необходимые мероприятия, направленные на устранение причин ухудшения параметров теплоснабжения по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Начальник управления муниципального

хозяйства администрации Петровского

городского округа Ставропольского края \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (Ф.И.О.)

С актом ознакомлен:

«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_\_г.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (дата) (представитель теплоснабжающей (теплосетевой)

организации, Ф.И.О., должность)