РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**сельского поселения**

**станция Клявлино**

**муниципального района**

**Клявлинский**

**Самарской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 17.03.2023г. № 28

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

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», ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения сельского поселения станция Клявлино муниципального района Клявлинский Самарской области (приложение № 1).

2. Назначить ответственным должностным лицом администрации сельского поселения станция Клявлино муниципального района Клявлинский Самарской области за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения сельского поселения станция Клявлино муниципального района Клявлинский Самарской области заместителя главы администрации сельского поселения Ермошкина Д.А.

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

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

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

6. Опубликовать настоящее Постановление в газете «Вести сельского поселения станция Клявлино» и разместить на официальном сайте Администрации муниципального района Клявлинский в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Глава сельского поселения станция Клявлино

муниципального района Клявлинский

Самарской области Ю.Д. Иванов

Приложение №1 к постановлению администрации сельского поселения станция Клявлино муниципального района Клявлинский Самарской области № 28 от 17.03.2023г.

**ПОРЯДОК  
подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения сельского поселения станция Клявлино муниципального района Клявлинский Самарской области**

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 теплоснабжения (отопления).

2. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключенного договора теплоснабжения, обращения потребителей-граждан принимаются 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: Самарская область, Клявлинский район, ж/д\_ст. Клявлино, ул. Советская, д.38 или адресу электронной почты p.kliavlino2012@yandex.ru, телефонные звонки принимаются круглосуточно: ЕДДС 8(84653) 2-27-00.

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.

III. Порядок рассмотрения администрацией сельского поселения станция Клявлино муниципального района Клявлинский Самарской области, обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

6. Обращение, полученное должностным лицом администрации сельского поселения станция Клявлино муниципального района Клявлинский Самарской области, регистрируется в журнале регистраций жалоб (обращений) в день поступления.

7. После регистрации обращения должностное лицо администрации сельского поселения станция Клявлино муниципального района Клявлинский Самарской области 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 5 рабочих дней (в течение 24 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 5 дней (в течение 24 часов в отопительный период) от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации сельского поселения станция Клявлино муниципального района Клявлинский Самарской области сельского поселения станция Клявлино муниципального района Клявлинский Самарской области в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

9. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации сельского поселения станция Клявлино муниципального района Клявлинский Самарской области 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 сельского поселения станция Клявлино муниципального района Клявлинский Самарской области, 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 сельского поселения станция Клявлино муниципального района Клявлинский Самарской области обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

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

Приложение № 2 к постановлению Администрации сельского поселения станция Клявлино муниципального района Клявлинский Самарской области № 28 от 17.03.2023г.

**ПРЕДПИСАНИЕ**

**о немедленном устранении причин**

**ухудшения параметров теплоснабжения**

В связи с обращением, поступившим в администрацию сельского поселения станция Клявлино муниципального района Клявлинский Самарской области 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 27.07.2010 № 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 \_\_\_\_\_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 должностного лица)

**Информация о порядке подачи обращений потребителей.**

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: Самарская область, Клявлинский район, ж/д\_ст. Клявлино, ул. Советская, д.38 или адресу электронной почты [p.kliavlino2012@yandex.ru](mailto:p.kliavlino2012@yandex.ru)

**Телефоны горячей линии по вопросам теплоснабжения:**

1.Единая дежурно-диспетчерская служба муниципального района Клявлинский,

тел .**2-27-00**.

Начальник ЕДДС Николаев Валерий Иванович

2.Аварийно-диспетчерская служба управляющей компании ООО «Клявлино» (для многоквартирных домов), тел. **2-25-13**.

Директор Поляев Сергей Александрович

3.Аварийно-диспетчерская служба МП «ПО ЖКХ» Клявлинского района, тел.**2-18-74**.

Директор Нуреев Рафаэл Зинатович