

Утверждаю

Глава Брюховецкого сельского
поселения Брюховецкого района



Е.В. Самохин

М.П.

«18» октября 2021г.

Порядок рассмотрения администрацией Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, а также разногласий, возникающих между единой теплоснабжающей организацией и потребителем тепловой энергии при определении в договоре теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, в ценовых зонах теплоснабжения

Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии Постановлением Правительства РФ от 8 августа 2012 г. № 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, физические и юридические лица обращаются в администрацию Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района или ответственному лицу.

Ответственным лицом за оперативное рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения является заместитель главы Брюховецкого сельского поселения Брюховецкого района по строительству, ЖКХ и землепользованию Дубровин Юрий Анатольевич.

Обращение может быть подано в устной форме в рабочие дни с 8.00 до 17.00 по телефонам 8(86156)31313, 8(86156)32825. Круглосуточно по телефону 8(918)6536625 (Единая дежурно-диспетчерская служба). Посредством направления письма в рабочие дни с 8.00 до 17.00 на электронную почту: brposel@mail.ru

В обращении должна быть изложена суть проблемы, фамилия, имя, отчество заявителя, контактный телефон, обратный адрес для направления ответа на обращение.

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.

Обращение потребителя, полученное должностным лицом органа местного самоуправления, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

После регистрации обращения потребителя должностное лицо органа местного самоуправления обязано:

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

- определить теплоснабжающую организацию и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие теплоснабжение соответствующего 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 даты регистрации обращения потребителя направить его копию (уведомить) в теплоснабжающую организацию 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).

Теплоснабжающая организация и (или) теплосетевая организация обязаны ответить на запрос должностного лица органа местного самоуправления 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 органа местного самоуправления в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

После получения ответа от теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации должностное лицо органа местного самоуправления в течение 3 дней (в течение 6 часов - в отопительный период) обязано:

- совместно с теплоснабжающей организацией и (или) 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 потребителей в прошлом по соответствующим объектам;

при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов - в отопительный период) с даты его поступления. Дата и время отправки должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

Должностное лицо органа местного самоуправления обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией и (или) теплосетевой организацией.

Теплоснабжающая организация и (или) теплосетевая организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе поселения, городского округа, а также в судебном порядке.