



ЧЕЛЯБИНСКАЯ ОБЛАСТЬ

АДМИНИСТРАЦИЯ ЗЛАТОУСТОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.04.2022 г. № 189-П/АДМ

г. Златоуст

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Златоустовского городского округа и назначении ответственного должностного лица, осуществляющего принятие и рассмотрение обращений потребителей

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 г. № 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 на территории Златоустовского городского округа (приложение 1).
2. Утвердить форму предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения (приложение 2).
3. Назначить ответственным должностным лицом за организацию ежедневного, а в течение отопительного периода – круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Златоустовском городском округе заместителя Главы Златоустовского городского округа по инфраструктуре.
4. Назначить отдел по работе с обращениями граждан Организационного управления Администрации Златоустовского городского округа подразделением, ответственным в рабочее время за ежедневное принятие обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Златоустовском городском округе.
5. Назначить Единую дежурно-диспетчерскую службу Златоустовского

городского округа органом, ответственным в нерабочее время за принятие обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Златоустовском городском округе.

6. Назначить муниципальное казенное учреждение Златоустовского городского округа «Управление жилищно-коммунального хозяйства» органом, ответственным за ежедневное рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Златоустовском городском округе.

7. Пресс-службе Администрации Златоустовского городского округа (Валова И.А.) опубликовать настоящее постановление в официальных средствах массовой информации и разместить на официальном сайте Златоустовского городского округа в сети «Интернет».

8. Организацию выполнения настоящего постановления возложить на заместителя Главы Златоустовского городского округа по инфраструктуре Бобылева В.В.

Глава

Златоустовского городского округа



М.Б. Пекарский

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Утверждено

постановлением Администрации
Златоустовского городского округа
от 28.04.2022 г. № 189-П/АДМ

Порядок

подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам
надежности теплоснабжения на территории Златоустовского городского округа

I. Общие положения

1. Для целей настоящего Порядка 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: Челябинская область, г. Златоуст, ул. Таганайская, 1, каб. 108, 109 или по адресу электронной почты zlat_obr@mail.ru, телефонные звонки принимаются: в рабочее время по телефону 8 (3513) 62-22-37, в нерабочее время, а также в выходные и праздничные дни по телефонам 112, 62-16-61, 62-14-28.

II. Требования к письменному обращению

4. Потребитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который 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 обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

6. Обращение, полученное уполномоченным должностным лицом, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) в день поступления.

Обращения, поступившие в отдел по работе с обращениями граждан Организационного управления Администрации Златоустовского городского округа и Единую дежурно-диспетчерскую службу Златоустовского городского округа, незамедлительно направляются заместителю Главы Златоустовского городского округа по инфраструктуре для организации рассмотрения обращения муниципальным казенным учреждением Златоустовского городского округа «Управление жилищно-коммунального хозяйства» и назначения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения (далее – уполномоченное должностное лицо).

7. После поступления обращения уполномоченное должностное лицо 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 уполномоченное должностное лицо в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

9. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации уполномоченное должностное лицо 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 надежности теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

10. Ответ на обращение потребителя, подписанный заместителем Главы Златоустовского городского округа по инфраструктуре, должен быть направлен потребителю в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления. Дата и время отправки должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

Ответ на обращение может быть обжалован Главе Златоустовского городского округа, а также в суд.

11. Уполномоченное должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

12. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе Златоустовского городского округа, а также в судебном порядке.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Утверждено
постановлением Администрации
Златоустовского городского округа
от 28.04.2022 г. № 189-П/АДМ

ПРЕДПИСАНИЕ

о немедленном устранении причин
ухудшения параметров теплоснабжения

В связи с обращением, поступившим в Администрацию Златоустовского городского округа, по вопросу надежности теплоснабжения потребителей по адресу _____
в ходе выездной проверки от «___» _____ 202_ г. установлено:

(факты, свидетельствующие о нарушении надежности теплоснабжения)

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 г. № 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. «___» _____ 202_ г. провести необходимые мероприятия, направленные на устранение причин ухудшения параметров теплоснабжения по адресу: _____.

Время направления предписания: ___ ч. ___ мин.

Время направления предписания: «___» _____ 202_ г.

Способ направления: _____.

(подпись)

(Ф.И.О. уполномоченного должностного лица)