

**Российская Федерация**

**Иркутская область**

**Администрация**

**Тайтурского городского поселения**

**Усольского муниципального района**

**Иркутской области**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

**От 19.01.2023г. № 17-р**

**р.п. Тайтурка**

**Об утверждении порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, о назначении ответственного должностного лица, осуществляющего ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей**.

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»:

1. Назначить ответственным должностным лицом в администрации Тайтурского городского поселения Усольского муниципального района Иркутской области за осуществление ежедневного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации Тайтурского городского поселения Усольского муниципального района Иркутской области, главного специалиста по муниципальному хозяйству Егорову Ю.В.

2. Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения администрацию Тайтурского городского поселения Усольского муниципального района Иркутской области.

3. В целях информирования потребителей обеспечить размещение в газете «Новости» и разместить на официальном сайте администрации Тайтурского городского поселения Усольского муниципального района Иркутской области по адресу в сети Интернет: http://taiturka.irkmo.ru, информацию об ответственном лице, а также о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов. (приложение)

Глава Тайтурского городского

поселения усольского муниципального

района Иркутской области С.В. Буяков

фы

Приложение 1

к распоряжению главы администрации

Тайтурского городского

поселения Усольского

муниципального района

Иркутской области

От 19.01.2023года №17-р

**Порядок подачи и рассмотрения администрацией Тайтурского городского поселения Усольского муниципального района Иркутской области обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, а также перечень необходимых документов.**

1. 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.

2. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону 8-3(9543)94-4-35.

3. Обращение, полученное должностным лицом администрации Тайтурского городского поселения Усольского муниципального района Иркутской области, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

4. После регистрации обращения должностное лицо администрации Тайтурского городского поселения Усольского муниципального района Иркутской области обязано:

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

- уточнить ресурсоснабжающую организацию, обеспечивающую 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 ресурсоснабжающую организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

5. Ресурсоснабжающая организация обязана ответить на запрос должностного лица администрации Тайтурского городского поселения Усольского муниципального района иркутской области 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 администрации Тайтурского городского поселения Усольского муниципального района Иркутской области в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

6. После получения ответа от ресурсоснабжающей организации должностное лицо органа местного самоуправления в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

- совместно с ресурсоснабжающей 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 ресурсоснабжающей организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

7. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен 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).

8. Должностное лицо администрации Тайтурского городского поселения Усольского муниципального района Иркутской области обязано проконтролировать исполнение предписания ресурсоснабжающей организации.

9. Ресурсоснабжающая организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе Тайтурского МО, а также в судебном порядке.

**Информация о контактных данных ответственного должностного лица**

**для обращения потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ФИО, должность ответственного должностного лица, осуществляющего ежедневное, а в течение отопительного периода – круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей | Рабочий телефон | Сотовый телефон |
| 1**.**Глава Тайтурского городского поселения Усольского муниципального района Иркутской области  2.Зам. главы Тайтурского городского поселения Усольского муниципального района Иркутской области  3.Главный специалист по муниципальному хозяйству | 8 (39543) 94-4-35, 94-4-42 | 89025132759  89149543449  89041382708 |

В период временного отсутствия ответственного должностного лица в связи с нахождением на очередном оплачиваемом отпуске, по временной нетрудоспособности и другим уважительным причинам, временно назначается ответственное должностное лицо из числа работников администрации Тайтурского городского поселения Усольского муниципального района Иркутской области.

Выписка из Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации

(утверждены Постановлением Правительства РФ от 8 августа 2012 г. N 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»)

XI. Порядок рассмотрения органами местного самоуправления обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

125. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в органах местного самоуправления поселений, городских округов назначаются должностные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода — круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

Для информирования потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов указанная информация должна быть размещена на официальном сайте поселения, городского округа, а также в органах местного самоуправления, отвечающих за рассмотрение обращений.

126. 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.

127. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода — в устной форме, в том числе по телефону.

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

129. После регистрации обращения должностное лицо органа местного самоуправления 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).

130. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана 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.

131. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо органа местного самоуправления 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.

132. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен 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).

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

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