ПРОЕКТ

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан

## В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №190-ФЗ «О теплоснабжении», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», законом «[О местном самоуправлении](https://docs.cntd.ru/document/9003729) в Республике Башкортостан» от 18.03.2005 №162-з, постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

* + - 1. Утвердить прилагаемый П[оряд](#Par30)ок подачи и рассмотрения обращений потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан.
      2. Назначить ответственным должностным лицом, осуществляющим ежедневное, а в течение отопительного периода – круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей тепловой энергии на территории городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан, начальника отдела жилищно-коммунального хозяйства администрации городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан - Л.И. Шаринскую.
      3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его принятия и подлежит обнародованию.
      4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан Р.Н. Гайсина

Глава Администрации А.Х. Хасанов

Согласовано:

Управляющий делами О.А. Акшенцева

Главный юрисконсульт С.Р. Исякаева

Л.И. Шаринская

8(34764) 3 71 17

Приложение № 1

к постановлению главы Администрации

городского поселения город Мелеуз

муниципального района Мелеузовский район

Республики Башкортостан

от « \_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2022г. №\_\_\_\_\_

**ПОРЯДОК**

подачи и рассмотрения обращений потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан (далее – Порядок)

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок определяет организацию работы с обращениями потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан.

1.2. Для целей настоящего Порядка используются понятия:

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;

теплоснабжающая организация – организация, осуществляющая продажу потребителям и (или) теплоснабжающим организациям произведенных или приобретенных тепловой энергии (мощности), теплоносителя и владеющая на праве собственности или ином законном основании источниками тепловой энергии и (или) тепловыми сетями в системе теплоснабжения, посредством которой осуществляется теплоснабжение потребителей тепловой энергии;

должностное лицо органа местного самоуправления (далее – должностное лицо) – выборное либо заключившее контракт (трудовой договор) лицо, наделенное исполнительно-распорядительными полномочиями по решению вопросов местного значения и (или) по организации деятельности органа местного самоуправления.

1.3. 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.

1.4. Обращения могут подаваться потребителями с понедельника по пятницу с 08-00 час. до 17-00 час. по адресу: Республика Башкортостан, г. Мелеуз, ул. Воровского, д.4:

- в письменной форме;

- в течение отопительного периода – в устной форме, по телефону в Администрации городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан: 8(34764) 3 71 17 или по электронной почте: 54.gpmeleuz@bashkortostan.ru

В круглосуточном режиме телефонные звонки принимаются: по телефону в аварийно-диспетчерской службе АО «Мелеузовские тепловые сети» - 8(34764) 3 31 14;

**II. Требования к письменному обращению**

2.1. Потребитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет обращение, либо фамилию, имя и отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), при подаче обращения юридическим лицом – наименование организации или данные законного представителя юридического лица, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату. Потребитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы.

2.2. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) гражданина, а при подаче обращения юридическим лицом - наименование организации или данные законного 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.

**III. Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

3.1. Обращение, полученное должностным лицом, передается в течение 30 мин. в отдел жилищно-коммунального хозяйства (далее - ЖКХ) в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону. Отдел ЖКХ регистрирует обращение в журнале регистрации жалоб (обращений) в день поступления.

3.2. После регистрации обращения отдел ЖКХ:

определяет характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);

определяет теплоснабжающую организацию, обеспечивающую теплоснабжение данного потребителя;

проверяет 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 направляет его копию (уведомление) в теплоснабжающую организацию и направляет запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса регистрирует в журнале регистрации жалоб (обращений).

3.3. В случае неполучения ответа на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов – в отопительный период) от теплоснабжающей организации отдел ЖКХ в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

3.4. После получения ответа от теплоснабжающей организации отдел ЖКХ в течение 3 дней (в течение 6 часов – в отопительный период) обязан:

совместно с теплоснабжающей 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 организации предписание по форме согласно приложению об устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий

3.5. Ответ на обращение потребителя, подписанный должностным лицом, 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).

3.6. Отдел ЖКХ контролирует исполнение предписания теплоснабжающей организацией.

3.7. Теплоснабжающая организация вправе обжаловать вынесенное предписание в судебном порядке.

Управляющий делами О.А. Акшенцева

Приложение № 2

к постановлению главы Администрации

городского поселения город Мелеуз

муниципального района Мелеузовский район

Республики Башкортостан

от « \_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2022г. №\_\_\_\_\_

(форма)

**ПРЕДПИСАНИЕ**

**о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения**

В связи с обращением, поступившим в Администрацию городского поселения город Мелеуз муниципального района Мелеузовский район Республики Башкортостан, 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 N 190-ФЗ "О теплоснабжении", Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 N 808 "0б 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:

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

Дата направления предписания: \_\_\_ч. \_\_\_мин. "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 \_\_\_г.

Способ направления: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(подпись) (Ф.И.О. уполномоченного должностного лица)

Управляющий делами О.А. Акшенцева

Приложение № 3

к постановлению главы Администрации

городского поселения город Мелеуз

муниципального района Мелеузовский район

Республики Башкортостан

от « \_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2022г. №\_\_\_\_\_

**Перечень**

необходимых документов, прилагаемых к обращению потребителей

по вопросам надежности теплоснабжения

1. Копия документа, удостоверяющего личность заявителя (для физических лиц).

2. Копию договора теплоснабжения (для юридических лиц).

3. Копию документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении (при наличии).

Управляющий делами О.А. Акшенцева