

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
ОМСКАЯ ОБЛАСТЬ  
ГЛАВА ШЕРБАКУЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26 октября 2022 года № 193-П

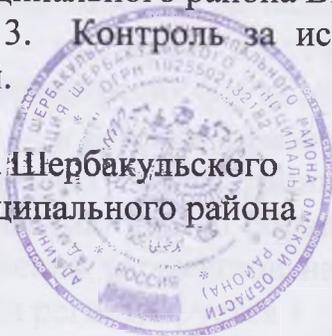
«Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства РФ от 8 августа 2012 года № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», руководствуясь Уставом Шербакульского муниципального района Омской области, для оперативного рассмотрения обращений потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения Администрацией Шербакульского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Шербакульском муниципальном районе Омской области согласно Приложению.
2. Назначить ответственным должностным лицом Администрации Шербакульского муниципального района за рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения - И.о. заместителя Главы, начальника Управления жилищно-коммунального комплекса, газификации и жизнеобеспечения Администрации Шербакульского муниципального района Вильгельм Ольгу Сергеевну.
3. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

Глава Шербакульского  
муниципального района



А.А. Молоканов

## ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Шербакульском муниципальном районе Омской области

1. Под потребителями тепловой энергии понимаются физические и юридические лица, приобретающие и использующие тепловую энергию для обеспечения своей жизнедеятельности или же для сопровождения хозяйственной деятельности (далее – потребители).

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. Прием обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Шербакульского муниципального района осуществляется в следующем порядке:

3.1. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течении отопительного периода – в устной, в том числе по телефону.

3.2. Специалист, осуществляющий прием обращений, поданных в письменной или устной форме, устанавливает предмет обращения и регистрирует обращение в журнале регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (Приложение).

3.3. После регистрации специалист передает обращение должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращений, который в свою очередь:

- рассматривает обращение и прилагаемые к нему документы, проверяет достоверность представленных потребителем документов и фактов, изложенных в обращении;

- определяет характер обращения (при необходимости уточняет его у потребителя);

- определяет теплоснабжающую организацию, обеспечивающую теплоснабжение данного потребителя;

- передает обращение в аварийно – диспетчерскую службу теплоснабжающей организации;

- 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 в теплоснабжающую организацию копию обращения и запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения (при этом дата отправки запроса регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений)).

4. Теплоснабжающая организация обязана ответить на запрос должностного лица органа местного самоуправления в течении 3 дней ( в

течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения от теплоснабжающей организации ответа на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения должностное лицо органа местного самоуправления в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

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

- совместно с теплоснабжающей организацией определяет причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

- устанавливает, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов;

- проверяет наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам (путем проверки зарегистрированных обращений в журнале и посредством получения информации от управляющих компаний, и от теплоснабжающей организации);

- при необходимости проводит выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращении потребителя, выносит и направляет в адрес теплоснабжающей организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

9. 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).

10. Теплоснабжающая организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе муниципального района, а также в судебном порядке.

