



Российская Федерация
Свердловская область
Камышловский муниципальный район
Администрация Галкинского сельского поселения

РАСПОРЯЖЕНИЕ
Главы Галкинского сельского поселения

от 16.01.2023 г.
с. Квашнинское

№ 2

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ НАДЕЖНОСТИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ
В ГАЛКИНСКОМ СЕЛЬСКОМ ПОСЕЛЕНИИ**

Во исполнение требований постановления правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 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 обеспечения теплоснабжения,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Галкинском сельском поселении (далее - порядок) (прилагается).
2. Назначить ответственным должностным лицом, осуществляющим ежедневное, а в течение отопительного периода круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в отопительный период, специалиста 1 категории Дубровину Ирину Владимировну.
3. Разместить Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Галкинском сельском поселении на официальном сайте.
4. Контроль исполнения данного распоряжения оставляю за собой.

Глава Галкинского сельского поселения
Камышловского муниципального района
Свердловской области

А.А. Шумакова

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ НАДЕЖНОСТИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ В ГАЛКИНСКОМ СЕЛЬСКОМ ПОСЕЛЕНИИ

Раздел 1

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Галкинском сельском поселении (далее - Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 190-ФЗ "О теплоснабжении", Постановлением Правительства Российской Федерации от 08 августа 2012 года N 808 "Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации".

2. Настоящим Порядком определена процедура подачи обращений потребителями на некачественное предоставление услуг по теплоснабжению на территории Галкинского сельского поселения.

3. Право подачи обращения на некачественное предоставление услуг по теплоснабжению имеют юридические лица, граждане - потребители данных услуг.

4. При обращении потребитель должен указать свои данные (для граждан - Ф.И.О., место жительства, контактный телефон, для юридических лиц - наименование организации, адрес объекта, Ф.И.О. ответственного лица, контактный телефон) и изложить суть вопроса.

5. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключенного договора теплоснабжения.

6. Обращения граждан-потребителей принимаются к рассмотрению независимо от наличия заключенного в письменной форме договора теплоснабжения.

7. Полученное обращение регистрируется в журнале регистрации обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Галкинском сельском поселении с обязательным указанием даты и времени поступления обращения согласно приложению N 1,2 к настоящему Порядку.

8. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону (34375) 44 1 37, через электронную приемную на официальном сайте Галкинского сельского поселения galkinskoesp.ru, на электронную почту admgspp@yandex.ru.

Раздел 2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

9. Органом, ответственным в рабочее время за ежедневное принятие, регистрацию, рассмотрение обращений потребителей, а также направление

запросов и копий заявлений в теплоснабжающую организацию о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, а также контроль исполнения направленных запросов в установленные сроки, является администрация Галкинского сельского поселения.

Режим работы администрации Галкинского сельского поселения
понедельник – пятница с 8-00 до 16-00 часов;
обед - с 12-00 до 13-00 часов.

Телефон для принятия обращений потребителей (34375) 44 1 37.

10. Органом, ответственным в нерабочее время за ежедневное принятие, регистрацию, рассмотрение обращений потребителей, а также направление запросов и копий заявлений в теплоснабжающую организацию о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, а также контроль исполнения направленных запросов в установленные сроки, является муниципальное казенное учреждение "Единая дежурно-диспетчерская служба Камышловского муниципального района».

11. В нерабочее время обращения потребителей принимаются органом, указанным в пункте 10 настоящего Порядка, по телефону 8 (34375) 2-41-31, в режиме диспетчерской службы.

12. Для осуществления ежедневного приема, регистрации и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Галкинском сельском поселении, а также направление запросов и копий заявлений в теплоснабжающую организацию о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, а также контроль исполнения направленных запросов в установленные сроки, руководители органов, ответственных за принятие и рассмотрение обращений потребителей, назначают ответственное лицо (далее - ответственное лицо).

13. После регистрации обращения ответственное лицо, получившее обращение, обязано:

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

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

14. Теплоснабжающая организация обязана ответить на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок ответственное лицо в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) информирует об этом органы прокуратуры с использованием факсимильной связи.

15. После получения ответа от теплоснабжающей организации

ответственное лицо в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

совместно с теплоснабжающей организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

установить, имеются ли подобные обращения 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.

16. В случае если ежедневный прием, регистрацию и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Галкинском сельском поселении, а также направление запросов и копий заявлений в теплоснабжающую организацию о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения осуществлял орган, указанный в пункте 10 настоящего Порядка, то ответственное лицо указанного органа по наступлению рабочего времени передает копии всех документов, собранных по конкретному обращению, ответственному лицу органа, указанного в пункте 9 настоящего Порядка, о чем делается соответствующая отметка в журнале регистрации обращений согласно приложению N 2 к настоящему Порядку.

17. В случае если обращение потребителей поступает в администрацию Галкинского сельского поселения за два часа до окончания рабочего времени, то такое обращение перенаправляется для рассмотрения и осуществления всех необходимых действий в муниципальное казенное учреждение "Единая дежурно-диспетчерская служба" Камышловского муниципального района, о чем делается соответствующая отметка в журнале регистрации обращений.

18. 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 должны быть отмечены в журнале регистрации обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Галкинском сельском поселении.

19. При подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, должностное лицо, ответственное за организацию ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Галкинском сельском поселении (Дубровина И.В.), обязано вынести теплоснабжающей организации предписание (приложение №3) о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий согласно приложению N 3 к настоящему Порядку.

20. Должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания, выданного теплоснабжающей организации по результатам рассмотрения обращения в соответствии с настоящим Порядком.

21. Теплоснабжающая организация вправе обжаловать вынесенное Главой Галкинского сельского поселения предписание, в том числе в судебном порядке.

Приложение N 1
к Порядку
рассмотрения обращений потребителей
по вопросам надежности теплоснабжения
в Галкинском сельском поселении

ЖУРНАЛ
регистрации обращений потребителей по вопросам
надежности теплоснабжения в Галкинском сельском поселении

Порядковый N обращения	Дата и время регистрации обращения	Способ принятия обращения (письменное, устное, через МКУ "ЕДДС" КМР, сайт, эл.почту)	Дата и время направления запроса в теплоснабжающую организацию	Дата и время получения ответа на запрос от теплоснабжающей организации	Дата и время отправки ответа на обращение потребителя	Дата и время передачи документов в МКУ "ЕДДС" КМР (при необходимости)	Примечание

Приложение N 2
к Порядку
рассмотрения обращений потребителей
по вопросам надежности теплоснабжения
в Галкинском сельском поселении

ЖУРНАЛ
регистрации обращений потребителей по вопросам
надежности теплоснабжения в Галкинском сельском поселении
через МКУ "ЕДДС" КМР

Порядковы й N обращения	Дата и время регистрац ии обращени я	Способ принятия обращени я (письмен ное, устное)	Дата и время направлен ия запроса в теплоснаб жающую организац ию	Дата и время получения ответа на запрос от теплоснабжа ющей организации	Дата и время отправки ответа на обращение потребителя	Дата и время передачи документов в администрац ию ГСП (при необходимос ти)	Примечан ие

Приложение N 3
к Порядку
рассмотрения обращений потребителей
по вопросам надежности теплоснабжения
в Галкинском сельском поселении

ПРЕДПИСАНИЕ
о немедленном устранении причин ухудшения
параметров теплоснабжения

В связи с обращением потребителя, _____
Ф.И.О. (для физ. лиц), наименование
потребителя (для юр. лиц)
по вопросу надежности теплоснабжения по адресу: _____,
в ходе проведения проверки от _____ 20__ г. установлено: _____

(указываются факты, свидетельствующие о нарушении
надежности теплоснабжения)

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 190-ФЗ "О
теплоснабжении", Постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 N 808 "Об
организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в
некоторые акты Правительства Российской Федерации"

ПРЕДПИСЫВАЮ:

(наименование теплоснабжающей организации)
в срок до _____ 20__ г. провести необходимые мероприятия,
направленные на устранение причин ухудшения параметров теплоснабжения,
по адресу: _____

(должность) (подпись) (фамилия, инициалы)

Дата: "__" _____ 20__ г.
