Разослано: в дело, Простоквашину А.А., отдел ЖКХ, МКУ «ЕДДС ГОЗ», юридический отдел, СВ со СМИ, прокуратура.

Т.А. Мирохина

8 496 66 2-44-64

 Приложение

 УТВЕРЖДЕНО

 постановлением главы

 городского округа Зарайск

 от 27.02.2023 № 259/2

**ПОРЯДОК**

**подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

I. Общие положения

 1. Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского округа Зарайск Московской области (далее – Порядок) разработан в соответствии с федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении» и постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

 2. В настоящем Порядке 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.

3. Обращения потребителей-юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключенного договора о теплоснабжении; обращения потребителей-физических лиц принимаются к рассмотрению независимо от наличия заключенного в письменной форме договора о теплоснабжении.

4. Для обеспечения возможности подачи потребителями обращений по вопросам надежности теплоснабжения и оперативного их рассмотрения администрацией городского округа Зарайск Московской области (далее – администрация) постановлением администрации назначаются должностные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода – круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

 5. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода в устной, в том числе по телефону. В рабочее время (с 8.00 до 12.00 час. и с 13.00 до 17.00 час.) с понедельника по пятницу обращения принимаются по адресу: Московская область, г.о. Зарайск, ул. Советская, д. 23,

каб. №8, по адресу электронной почты (<https://zarrayon.ru/>), по телефонам 8(49666) 2-45-48, 8(49666) 2-40-75. В выходные и праздничные дни круглосуточно принимаются звонки по телефону: 112, 8(49666) 2-45-86, 8(49666) 2-44-42.

 6. В целях информирования потребителей на официальном сайте городского округа Зарайск Московской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (https://zarrayon.ru/) размещается информация о должностном лице, порядке подачи обращений и перечень необходимых документов.

 7. Круглосуточное принятие и доведение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения до ответственных должностных лиц, осуществляющих ежедневное, а в течение отопительного периода – круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей, осуществляется Муниципальным казенным учреждением «Единая дежурно-диспетчерская служба городского округа Зарайск», а также АДС МУП «ЕСКХ Зарайского района».

8. Рассмотрение обращений потребителей осуществляется в порядке, установленном Правилами организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

II. Порядок рассмотрения поступивших обращений

1. Обращение, полученное должностным лицом администрации городского округа Зарайск Московской области (далее – должностное лицо), регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

2. После регистрации обращения потребителя должностное лицо обязано:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у 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 потребителя направить его копию (уведомить) в теплоснабжающую организацию МУП «ЕСКХ Зарайского района» (далее – теплоснабжающая организация) и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

3. Теплоснабжающая организация обязана ответить на запрос должностного лица в течение 3 рабочих дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок должностное лицо в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

4. После получения ответа от теплоснабжающей организации должностное лицо в течение 3 рабочих дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

- 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 обращения потребителя;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращении потребителя, вынести теплоснабжающей организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

5. 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 ответа должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

6. Должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией.

7. Теплоснабжающая организация вправе обжаловать вынесенное предписание в установленном действующим законодательством порядке.

III. Требования к письменному обращению,

перечень необходимых документов

 1. Потребитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в которое 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 и (или) электронный адрес, контактный номер телефона, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

 2. 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.

3. Потребитель вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы либо их копии подтверждающие факты, изложенные в обращении.

 Приложение

 к Порядку подачи и рассмотрения обращений

 потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

ПРЕДПИСАНИЕ

о немедленном устранении причин

 ухудшения параметров теплоснабжения

 В связи с обращением, поступившим в администрацию городского округа Зарайск Московской области, 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 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 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)