



АДМИНИСТРАЦИЯ ОКТЯБРЬСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
КРЫЛОВСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.10.2024

№ 108

ст-ца Октябрьская

Об организации приёма и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надёжности теплоснабжения администрацией Октябрьского сельского поселения Крыловского района

Руководствуясь Федеральными законами от 6 октября 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27 июля 2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 8 августа 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 надёжности теплоснабжения, п о с т а н о в л я ю:

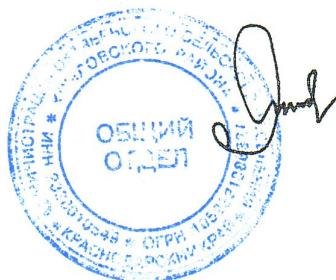
1. Утвердить Порядок приёма и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надёжности теплоснабжения администрацией Октябрьского сельского поселения Крыловского района, согласно приложения.

2. МКУ «Управление ОДОМС» Октябрьского сельского поселения Крыловского района (Василенко) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Октябрьского сельского поселения Крыловского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Октябрьского сельского поселения Крыловского района Г.В. Зуб.

4. Постановление вступает в силу со дня его опубликования.

Глава Октябрьского
сельского поселения
Крыловского района



А.А. Кузёма

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЁН

постановлением администрации
Октябрьского сельского

поселения Крыловского района

от «19» 10 2021 № 108

ПОРЯДОК

приёма и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надёжности теплоснабжения администрацией Октябрьского сельского поселения Крыловского района

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок приёма и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надёжности теплоснабжения администрацией Октябрьского сельского поселения Крыловского района (далее – Порядок), разработан в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 8 августа 2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» и в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надёжности теплоснабжения, поступивших в администрацию Октябрьского сельского поселения Крыловского района.

2. Право граждан на обращение

2.1. В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Требования к письменному обращению

3.1. Гражданин в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо

3.2. фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.4. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4. Порядок приёма и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надёжности теплоснабжения

4.1. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключённого договора теплоснабжения, обращения потребителей-граждан принимаются к рассмотрению независимо от наличия заключённого в письменной форме договора теплоснабжения.

4.2. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме в администрацию Октябрьского сельского поселения Крыловского района по адресу: 352085, Краснодарский край, Крыловский район, станица Октябрьская, улица Першина, дом № 21, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону: (886161) - 3-86-99 в рабочие дни с 8.00 до 12.00, с 13.00 до 17.00.

4.3. Обращение регистрируется ответственным должностным лицом или лицом его заменяющим в журнале учёта жалоб (обращений) потребителей по вопросам надёжности теплоснабжения (далее – журнал).

4.4. После регистрации обращения ответственное должностное лицо администрации Октябрьского сельского поселения Крыловского района немедленно по телефону передает информацию в теплоснабжающую организацию и(или) теплосетевую организацию.

4.5. Ответственные лица, осуществляющие принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надёжности теплоснабжения, (далее – ответственные должностные лица) обязаны:

4.5.1. Определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);

4.5.2. определить теплоснабжающую организацию и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие теплоснабжение соответствующего потребителя;

4.5.3. проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;

4.5.4. В течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов - в отопительный период) с даты регистрации обращения потребителя направить его копию (уведомить) в теплоснабжающую организацию и (или) теплосетевую организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надёжности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

4.6. Теплоснабжающая организация и (или) теплосетевая организация обязаны ответить на запрос ответственного 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 ответственным должностным лицом органа местного самоуправления в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

4.7. После получения ответа от теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации ответственным должностным лицом органа местного самоуправления в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

4.7.1. Совместно с теплоснабжающей организацией и (или) теплосетевой организацией определить причины нарушения параметров надёжности теплоснабжения;

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

4.8.3. Проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам путём проверки зарегистрированных обращений в журнале;

4.8.4. При необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

4.8.5. При подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести предписание теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

4.9. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен ответственным должностным лицом органа местного самоуправления в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов - в отопительный период) с даты его поступления. Дата и время отправки должна быть отмечена в журнале регистрации жалоб (обращений).

4.10. Ответственное должностное лицо органа местного самоуправления обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией и (или) теплосетевой организации.

4.11. Теплоснабжающая организация и (или) теплосетевая организация вправе обжаловать вынесенное предписание в судебном порядке.

Ведущий специалист
юридического отдела
администрации Октябрьского
сельского поселения
Крыловского района



А.Б. Белявский