

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**муниципального района «Мещовский район»**

Калужской области

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

09 февраля 2023г. № 79

**Об** **утверждении Порядка**

**рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального района «Мещовский район»**

На основании части 4 статьи 14, статьи 43 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», 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», статьей 7, 35 Устава муниципального района «Мещовский район» администрация муниципального района «Мещовский район»

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1.Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального района «Мещовский район» (приложение).

2.Настоящее Постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит размещению на официальном сайте администрации муниципального района «Мещовский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Главы администрации Б.В. Симакова.

**Глава администрации В.Г. Поляков**

Приложение 1

к Постановлению администрации

муниципального района

«Мещовский район»

от 09.02.2023г. №79

**ПОРЯДОК**

**рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Мещовского района**

Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения разработан в соответствии с 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» в целях ежедневного оперативного, а в течение отопительного периода - круглосуточного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

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.

Обращения потребителей могут подаваться в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону.

Ответственными лицами за прием, рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее - Ответственные лица) являются:

За прием и рассмотрение устных обращений, в том числе по телефону, ежедневно, в том числе в выходные и праздничные дни, а в отопительный период - круглосуточно:

- единая дежурно-диспетчерская служба муниципального района «Мещовский район»".

Местонахождение: 249240, г. Мещовск, проспект Революции, д. 54.

Телефоны: (48446) 9-23-68; 112.

Режим работы: круглосуточно.

За прием и рассмотрение обращений в письменной форме, а также поступивших посредством электронной почты либо по факсимильным каналам связи в рабочие дни:

- администрация муниципального района «Мещовский район».

Местонахождение: 249240, г. Мещовск, проспект Революции, д. 55.

Телефон: (48446) 9-23-59, факс (48446) 9-26-31.

Адрес электронной почты: ameshovsk@adm.kaluqa.ru.

Режим работы: с понедельника по четверг - с 08:00 до 17:15, в пятницу - с 08:00 до 16:00.

Обращение потребителя, полученное Ответственным лицом регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

После регистрации обращения потребителя Ответственное лицо определяет характер обращения потребителя (при необходимости уточняет его у потребителя);

определяет теплоснабжающую организацию и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие теплоснабжение соответствующего 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 потребителя направляет его копию (уведомляет) в теплоснабжающую организацию и (или) теплосетевую организацию и направляет запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса регистрирует в журнале регистрации жалоб (обращений).

Теплоснабжающая организация и (или) теплосетевая организация обязаны ответить на запрос ответственного лица 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 часов информирует об этом органы прокуратуры.

После получения ответа от теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации Ответственное лицо в течение 3 дней (в течение 6 часов - в отопительный период):

совместно с теплоснабжающей организацией и (или) теплосетевой 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 потребителей в прошлом по соответствующим объектам;

при необходимости проводит выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

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

Ответ на обращение потребителя предоставляется в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов - в отопительный период) с момента его поступления. Дата и время отправки отмечаются в журнале регистрации жалоб (обращений).

Должностное лицо органа местного самоуправления контролирует исполнение предписания теплоснабжающей организацией и (или) теплосетевой организацией.

Теплоснабжающая организация и (или) теплосетевая организация вправе обжаловать вынесенное предписание в установленном законом порядке.