



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ «КОТЛАС»**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «17» апреля 2024 г. № 872

г. КОТЛАС

**Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения
обращений потребителей по вопросам надежности
теплоснабжения в городском округе «Котлас»**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 190-ФЗ «О теплоснабжении», пунктами 125-134 Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 8 августа 2012 года № 808, руководствуясь ст. 33, 34 Устава городского округа Архангельской области «Котлас», администрация городского округа «Котлас» **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в городском округе «Котлас» (приложение № 1).

2. Утвердить формы (приложение № 2):

2.1. запроса в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения;

2.2. уведомления в органы прокуратуры о не предоставлении теплоснабжающей и (или) теплосетевой организацией сведений о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения;

2.3. предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения.

3. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в официальном периодическом печатном издании – газете «Новый Котлас» и размещению на официальном сайте администрации городского округа Архангельской области «Котлас» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава городского
округа «Котлас»

Д.Д. Шевела

**Порядок
подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам
надежности теплоснабжения в городском округе «Котлас»**

1. Общие положения

1.1. Для целей Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения городского округа «Котлас» (далее – Порядок) используются понятия:

-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 отопления;

-должностное лицо – начальник Управления городского хозяйства городского округа «Котлас».

1.2. 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.

1.3. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону. В рабочее время обращения принимаются по адресу: Архангельская область, г. Котлас, пл. Советов, д. 3, каб. 104 А, каб. 208; по адресу электронной почты: kotlas.main@yandex.ru, kotlas.jkh@ya.ru; телефонные звонки принимаются круглосуточно: в рабочее время по номерам телефонов: 8(81837) 5-15-11, 8(81837)2-01-18; внерабочее время, в выходные и праздничные дни по номерам телефонов: 8(81837) 2-02-51, 055.

2. Требования к письменному обращению

2.1. Потребитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии), наименование организации (при подаче обращения юридическим лицом), фамилию, имя, отчество законного представителя (представителя) юридического лица, информацию о наличии заключенного договора теплоснабжения (для юридических лиц), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, номер телефона, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.2. 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 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. Потребитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

**3. Порядок рассмотрения администрацией городского округа «Котлас»
обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

3.1. Обращение, поступившее в администрацию городского округа «Котлас» в рабочее время, регистрируется в журнале регистрации обращений в день поступления,

копия обращения немедленно передается специалистом, ответственным за регистрацию документов, должностному лицу. Обращения, поступившие вне рабочее время, в выходные и праздничные дни, регистрируются единой дежурно-диспетчерской службой городского округа Архангельской области «Котлас» (далее-ЕДДС) в журнале обращений.

3.2. После получения обращения, поступившего в рабочее время, должностное лицо или диспетчер ЕДДС - по обращениям, поступившим вне рабочее время, в выходные и праздничные дни:

- определяет характер обращения (при необходимости уточняет его у потребителя); теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение данного потребителя; проверяет достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;

- направляет в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов – в отопительный период) с момента регистрации обращения его копию в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию с запросом о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения (по форме согласно приложению № 2 к настоящему постановлению), время и дата отправки запроса регистрируются в журнале регистрации жалоб (обращений).

3.3. В случае неполучения ответа на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо (по обращениям, поступившим в рабочее время) или диспетчер ЕДДС (по обращениям, поступившим вне рабочее время, в выходные и праздничные дни), в течение 3 часов направляет уведомление (по форме согласно приложению № 2 к настоящему постановлению) в органы прокуратуры по адресу электронной почты: kotlassky@29.mailor.ru и информирует должностное лицо.

3.4. Должностное лицо в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

- совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения или горячего водоснабжения; установить, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение или горячее водоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов;

- проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам;

- при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей. При подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, проинформировать Главу городского округа «Котлас», который выносит теплоснабжающей (теплосетевой) организации предписание по форме согласно приложению № 2 к настоящему постановлению о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

3.5. Ответ на обращение потребителя, подписанный должностным лицом, должен быть направлен потребителю 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). Ответ на обращение может быть обжалован вышестоящему должностному лицу, а также в суд.

3.6. Должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

3.7. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главы городского округа «Котлас», а также в судебном порядке.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к постановлению
администрации городского
округа «Котлас»
от «17» апреля 2024 года № 872

**Форма запроса в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию
о возможных технических причинах отклонения параметров надежности
теплоснабжения**

(Наименование теплоснабжающей и (или)
теплосетевой организации)

Дата и время отправления сообщения: _____
Способ отправления сообщения: _____
Почтовый адрес, адрес электронной почты, номер телефона: _____
ФИО, принявшего сообщение: _____
ФИО, отправившего сообщение: _____

В администрацию городского округа «Котлас» ____ ____ ____ года в
____ час: ____ мин. поступило обращение _____ (ФИО (для физического лица или
наименование юридического лица) о снижении надежности теплоснабжения _____
(адрес объекта) выразившееся в _____
(указать характер обращения) .

На основании п. 130 Правил организации теплоснабжения в Российской
Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 8 августа 2012 года
№ 808, Вам необходимо в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период)
провести проверку и сообщить о возможных технических причинах отклонения
параметров надежности теплоснабжения на объекте: _____.

В случае неполучения ответа на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов в
отопительный период) данная информация будет передана в органы прокуратуры.

Должностное лицо _____

Диспетчер ЕДДС _____

**Форма уведомления в органы прокуратуры о не предоставлении теплоснабжающей
и (или) теплосетевой организацией сведений о возможных технических причинах
отклонения параметров надежности теплоснабжения**

Котласская межрайонная прокуратура
Дзержинского ул., д. 6 «б»
165300, г. Котлас

Дата и время отправления сообщения: _____
Адрес электронной почты: kotlassky@29.mailop.ru
ФИО, отправившего сообщение: _____

В администрацию городского округа «Котлас» ____ года в ____ час: ____ мин. поступило обращение _____ (ФИО (для физического лица или наименование юридического лица) о снижении надежности теплоснабжения _____ (адрес объекта) выразившееся в _____
(указать характер обращения)

На основании п. 129 Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 8 августа 2012 года № 808, администрацией городского округа «Котлас» в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию _____ направлен запрос о проведении проверки и информировании о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения на объекте: _____.

В связи с тем, что в установленный срок ответ на запрос не получен администрация городского округа «Котлас» на основании п. 130 Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 8 августа 2012 года № 808, уведомляет о данной ситуации Котласскую межрайонную прокуратуру.

Должностное лицо _____

Диспетчер ЕДДС _____

ФОРМА предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения

Дата и время отправления сообщения: _____

Способ отправления сообщения: _____

Почтовый адрес, адрес электронной почты, номер телефона: _____

ФИО, принявшего сообщение: _____

ФИО, отправившего сообщение: _____

В связи с обращением, поступившим « ____ » _____ года в ____ час.: ____ мин. в администрацию городского округа «Котлас», 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 июля 2010 года № 190-ФЗ «О теплоснабжении», п. 131 Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 8 августа 2012 года № 808,

ПРЕДПИСЫВАЮ:

(наименование теплоснабжающей (теплосетевой) организации)

в срок до ____ ч. ____ мин. « ____ » _____ 20__ г. провести необходимые мероприятия, направленные на устранение причин ухудшения параметров теплоснабжения, горячего водоснабжения, по адресу:

Дата направления предписания: ____ ч. ____ мин. « ____ » _____ 20__ г.

Способ направления: _____

Глава городского округа «Котлас» _____