

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**АЛЗАМАЙСКОЕ МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 19**

г. Алзамай

от 19 февраля 2020 г.

|  |
| --- |
| Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Алзамайском муниципальном образовании |

В соответствии с пунктом 4 части 1 статьи 14 Федерального закона от 06.10.2020 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», пунктом 2 части 1 статьи 6 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении», главой XI постановления Правительства  Российской Федерации от 08.08.2012 г. № 808 «Об организации  теплоснабжения в Российской  Федерации  и о внесении  изменений в некоторые  акты Правительства  Российской Федерации», руководствуясь статьями 6, 47 Устава Алзамайского муниципального образования, администрация Алзамайского муниципального образования

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Алзамайском муниципальном образовании согласно Приложению.

2. Настоящее постановление опубликовать в газете «Вестник Алзамайского муниципального образования» и разместить на официальном сайте администрации Алзамайского муниципального образования [www.alzamai.ru](http://www.alzamai.ru).

Глава Алзамайского

муниципального образования А.В. Лебедев

|  |
| --- |
| Приложение к постановлению администрации Алзамайского муниципального образования  от 19.02.2020 г. № 19\_\_\_\_\_\_ |

**ПОРЯДОК  
подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения** **в Алзамайском муниципальном образовании**

1. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Алзамайского муниципального образования назначаются должностные лица, осуществляющие ежедневное принятие и рассмотрение обращений потребителей.
2. Для информирования потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов указанная информация размещена на официальном сайте Алзамайского муниципального образования, а также на информационных стендах администрации Алзамайского муниципального образования.
3. 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.
4. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме по адресу: 665160, Иркутская область, Нижнеудинский район, г. Алзамай, ул. Первомайская, 119, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону: 8 (39557) 6-17-79.
5. Обращение, полученное должностным лицом органа местного самоуправления, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) (приложение № 1).
6. После регистрации обращения должностное лицо органа местного самоуправления обязано:

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

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

1. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос 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 должностное лицо органа местного самоуправления в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.
2. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо органа местного самоуправления в течение 3 дней (в течение 6 часов - в отопительный период) обязано:

- совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) 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 обращений потребителей;

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

1. 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 должна быть отмечена в журнале регистрации жалоб (обращений).
2. Должностное лицо органа местного самоуправления обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.
3. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе Алзамайского муниципального образования, а также в судебном порядке.

|  |  |
| --- | --- |
| Начальник отдела по жилищным, архитектурно-строительным вопросам и оказанию услуг ЖКХ  администрации Алзамайского муниципального образования | Л.П. Филатова |