



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЕНИСЕЙСКА

Красноярского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 12 » 09 2023 г.

г. Енисейск

№ 354-п

Об утверждении положения о порядке приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в муниципальном образовании город Енисейск

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», разделом XI Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденных 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», руководствуясь статьями 43,44,46 Устава города Енисейска, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение о порядке приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в муниципальном образовании город Енисейск (Приложение № 1).

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

3. Опубликовать постановление в Информационном бюллетене города Енисейска Красноярского края и разместить на официальном интернет-портале органов местного самоуправления города Енисейска www.eniseysk.com.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня подписания.

Глава города

В.В. Никольский

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ПО ВОПРОСАМ НАДЕЖНОСТИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ В
МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ ГОРОД ЕНИСЕЙСК**

Общие положения

1. Настоящее Положение определяет порядок работы с устными и письменными обращениями потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения в муниципальном образовании город Енисейск.

2. Настоящее Положение разработано в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- 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».

3. Под потребителями тепловой энергии понимаются физические и юридические лица, приобретающие и использующие тепловую энергию для обеспечения своей жизнедеятельности или же для сопровождения хозяйственной деятельности (далее - потребители).

4. Учреждение, ответственное за рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения – МКУ «Управление городского хозяйства г. Енисейска».

5. Прием обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории города Енисейска в устной и письменной форме осуществляет МКУ «Управление городского хозяйства г. Енисейска» (далее - Управление).

Местонахождение Управления: 663180, г. Енисейск, ул. Бабкина, д.38.

Телефон: 2-49-49.

Адрес электронной почты: en-zakaz@mail.ru.

Режим работы: ежедневно, кроме субботы и воскресенья, праздничных дней - с 08.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00.

Кроме того, для оперативного решения вопросов надежности теплоснабжения в отопительный период потребители могут обратиться в устной форме в единую дежурно - диспетчерскую службу.

Телефон: 112, 2-80-12, 2-45-00
Режим работы: круглосуточно.

6. 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.

Порядок приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

8. Специалист Управления, устанавливает предмет обращения и регистрирует обращение в журнале регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

9. После регистрации обращения потребителя специалист Управления начинает работу по обращению:

- рассматривает обращение и прилагаемые к нему документы, проверяет достоверность представленных потребителем документов и фактов, изложенных в обращении;

- определяет характер обращения потребителя (при необходимости уточняет его у потребителя);

- определяет теплоснабжающую организацию и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение соответствующего потребителя;

- в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов - в отопительный период) с даты регистрации обращения потребителя направляет в теплоснабжающую организацию и (или) теплосетевую организацию копию обращения и запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения (при этом дата отправки запроса регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений)).

10. Теплоснабжающая организация и (или) теплосетевая организация обязаны ответить на запрос специалиста Управления в течение 3 дней (в течение 3 часов - в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок специалист Управления в течение 3 часов подготавливает информацию об этом в органы прокуратуры.

11. После получения ответа от теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации специалист Управления в течение 3 дней (в течение 6 часов - в отопительный период):

- определяет совместно с теплоснабжающей организацией и (или) теплосетевой организацией 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 (путем проверки зарегистрированных обращений в журнале и посредством получения информации от управляющих компаний и от теплоснабжающей организации);

- при необходимости проводит выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

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

12. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов - в отопительный период) с даты его поступления. Дата и время отправки должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

Приложение
к Положению о порядке приема
и рассмотрения обращений потребителей
по вопросам надежности теплоснабжения
в муниципальном образовании г. Енисейск

Журнал
регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам
надежности теплоснабжения в городе Енисейске

№ п/п	Дата и время поступления обращения	Ф.И.О. потребителя	Адрес проживания	Характер (суть) обращения	Кому и когда передано для рассмотрения	Дата и время обращения в теплоснабжающую организацию	Дата и время ответа теплоснабжающей организации	Дата и время обращения в прокуратуру	Дата и время выездной проверки	Дата и время направления предписания в теплоснабжающую организацию	Результаты исполнения предписания теплоснабжающей организацией	Ответ потребителю