



АДМИНИСТРАЦИЯ КЫШТОВСКОГО РАЙОНА  
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 22.08.2023

№ 57

**Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, о назначении ответственных должностных лиц, осуществляющих принятие и рассмотрение обращений потребителей**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 190-ФЗ "О теплоснабжении", постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 N 808 "Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации" администрация Кыштовского района Новосибирской области

**ПОСТАНОВЛЕТ:**

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Кыштовского района Новосибирской области.

2. Назначить ответственными должностными лицами администрации Кыштовского района Новосибирской области за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного, принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, Шипчина Николая Викторовича - заместителя главы Кыштовского района, Подсадникову Елену Васильевну - главного специалиста отдела капитального строительства администрации Кыштовского района, Гуркину Елену Евгеньевну - главного специалиста отдела капитального строительства администрации Кыштовского района.

3. Утвердить форму предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения (приложение № 2).

4. Опубликовать настоящее постановление в периодическом печатном издании «Бюллетень органов местного самоуправления Кыштовского района Новосибирской области».

5. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

Глава района



Н.В.Кузнецов

**ПОРЯДОК**  
**подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности**  
**теплоснабжения Кыштовского района Новосибирской области**

I. Общие положения

1. Для целей настоящего порядка используется понятие «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 теплоснабжения (отопления).

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.

3. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода в устной, в том числе по телефону. В рабочее время обращения принимаются по адресу: 632270 с. Кыштовка ул. Ленина, 38 каб. 20 и по телефону 8(383-71)21-470 или адресу электронной почты [kyshtk@yandex.ru](mailto:kyshtk@yandex.ru), телефонные звонки принимаются круглосуточно: по телефону 8(383-71)21-100

II. Требования к письменному обращению.

2.1. Потребитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии), наименование организации (при подаче обращения юридическим лицом), фамилию, имя, отчество законного представителя (представителя) юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, 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 (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.



### III. Порядок рассмотрения администрацией Кыштовского района Новосибирской области обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

3.1. Обращение, полученное должностным лицом администрации Кыштовского района Новосибирской области, регистрируется в журнале регистраций жалоб (обращений) в день поступления.

3.2. После регистрации обращения должностное лицо администрации Кыштовского района Новосибирской области обязано:

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

определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую 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 даты 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 регистраций 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 администрации Кыштовского района Новосибирской области в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры. Теплоснабжающая организация и (или) теплосетевая организация обязаны ответить на запрос должностного лица органа местного самоуправления в течение 3 дней (в течение 3 часов - в отопительный период) со времени его получения.

3.4. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации Кыштовского района Новосибирской области 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.

3.5. Ответ на обращение потребителя, подписанный должностным лицом администрации Кыштовского района Новосибирской области, должен быть направлен потребителю 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). Потребитель вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.6. Должностное лицо администрации Кыштовского района Новосибирской области обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

Приложение № 2  
к постановлению администрации  
Кыштовского района  
Новосибирской области  
от 22.02.2013г № 57

**ПРЕДПИСАНИЕ**  
о немедленном устранении причин  
ухудшения параметров теплоснабжения

В связи с обращением, поступившим в администрацию Кыштовского района  
Новосибирской области 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 27.07.2010 N 190-ФЗ "О  
теплоснабжении", постановлением Правительства Российской Федерации от  
08.08.2012 N 808 "Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о  
внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации",

**ПРЕДПИСЫВАЮ:**

(наименование теплоснабжающей (теплосетевой) организации)  
в срок до \_\_\_\_ ч. \_\_\_\_ мин. " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. провести  
необходимые мероприятия, направленные на устранение причин ухудшения  
параметров теплоснабжения по адресу:

Время направления предписания: \_\_\_\_ ч. \_\_\_\_ мин.

Дата направления предписания: " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Способ  
направления: \_\_\_\_\_

(подпись) (Ф.И.О. уполномоченного должностного лица)