



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ГОРОДСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ ГОРОД АХТУБИНСК АХТУБИНСКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ»

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

19.09.2023

№ 889-р

О назначении ответственных лиц за принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

Руководствуясь Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», 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, в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения:

1. Назначить ответственными лицами за принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации муниципального образования «Городское поселение город Ахтубинск Ахтубинского муниципального района Астраханской области» главу администрации и заместителя главы администрации по жилищно-коммунальному хозяйству, благоустройству и энергоснабжению.

2. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений по вопросам надежности теплоснабжения, а также перечень необходимых документов (прилагается).

3. Для информирования потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов информацию разместить на официальном сайте администрации «Городское поселение город Ахтубинск Ахтубинского муниципального района Астраханской области»

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава муниципального образования

Д.М. Шубин

Приложение  
к распоряжению администрации  
муниципального образования  
«Городское поселение город Ахтубинск  
Ахтубинского муниципального района  
Астраханской области»  
от 19.09.2023 г. № 889-р

Порядок  
подачи и рассмотрения обращений по вопросам надежности теплоснабжения

1. 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.

2. Обращение могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефонам 8 (5141) 5-25-72 в рабочие дни с 8.00 до 12.00, с 13.00 до 17.00, 8 (5141) 5-11-19 в праздничные дни с 8.00 до 17.00, 8 (5141) 5-28-87, круглосуточно.

3. Обращения, полученные должностным лицом администрации «Городское поселение город Ахтубинск Ахтубинского муниципального района Астраханской области», регистрируются в журнале регистрации жалоб (обращений).

4. После регистрации обращений должностное лицо администрации «Городское поселение город Ахтубинск Ахтубинского муниципального района Астраханской области» обязано:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);
- определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие теплоснабжения данного потребителя;
- проверить достоверность предоставленных 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 организацию 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).

5. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица администрации «Городское поселение город Ахтубинск Ахтубинского муниципального района Астраханской области» 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 администрации «Городское поселение город Ахтубинск Ахтубинского муниципального района Астраханской области» в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

6. После получения ответа от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации должностное лицо администрации «Городское поселение город Ахтубинск Ахтубинского муниципального района Астраханской области» в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

- совместно с теплоснабжающей и (или) теплосетевой организацией определить причину 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 обращении потребителей, вынести теплоснабжающей (теплосетевой) организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

7. Ответ на обращение потребителя должен быть предоставлен 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).

8. Должностное лицо администрации «Городское поселение город Ахтубинск Ахтубинского муниципального района Астраханской области» обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

9. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе администрации «Городское поселение город Ахтубинск Ахтубинского муниципального района Астраханской области», а также в судебном порядке.

Верно: