

ТВЕРСКАЯ ОБЛАСТЬ

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**РЖЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

23.01.2023 № 24

**Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения**

**обращений потребителей по вопросам надежности**

**теплоснабжения и горячего водоснабжения**

**Ржевского муниципального округа Тверской области**

В соответствии с 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», Администрация Ржевского муниципального округа

П О С Т А Н О В Л Я Е Т :

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения и горячего водоснабжения Ржевского муниципального округа Тверской области. (Приложение 1).

2. Утвердить форму предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения, горячего водоснабжения. (Приложение 2).

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания, подлежит опубликованию в газете «Ржевская правда» и размещению на сайте муниципального образования Ржевский муниципальный округ Тверской области www[.городржев.рф](mailto:info@городлржев.рф) в сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на исполняющего обязанности заместителя Главы Администрации Ржевского муниципального округа Тверской области Касаткина А.Е.

**Глава Ржевского**

**муниципального округа Р.С. Крылов**

Приложение 1

к постановлению Администрации

Ржевского муниципального округа

от 23.01.2023 № 24

**Порядок**

**подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности**

**теплоснабжения и горячего водоснабжения**

**Ржевского муниципального округа Тверской области**

**1. Общие положения.**

1.1. Для целей Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения и горячего водоснабжения Ржевского муниципального округа Тверской области (далее – Порядок) 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 горячего водоснабжения и отопления.

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, в том числе по телефону. В рабочее время обращения принимаются по адресу: Тверская область, город Ржев, улица Партизанская, дом 33, кабинет 107 или адресу электронной почты: info@[.городржев.рф](mailto:info@городлржев.рф) и obrasheniyarzhev@yandex.ru; телефонные звонки принимаются круглосуточно: в рабочие дни по телефонам: 8(48232) 2-10-51, 8(48232) 2-11-07, в выходные и праздничные дни по телефону: 8(48232) 2-09-15.

**2. Требования к письменному обращению.**

2.1. Потребитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в которые 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.

**3. Порядок рассмотрения Администрацией Ржевского муниципального округа**

**обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

**и горячего водоснабжения.**

3.1. Обращение, полученное должностным лицом Администрации Ржевского муниципального округа Тверской области, регистрируется в журнале регистрации обращений в день поступления.

3.2. После регистрации обращения должностное лицо Администрации Ржевского муниципального округа Тверской области:

* + определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);
  + определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение или горячее водоснабжение 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 или горячего водоснабжения.

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 Ржевского муниципального округа в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

3.4. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо Администрации Ржевского муниципального округа 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, вынести теплоснабжающей (теплосетевой) организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения или горячего теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

3.5. Ответ на обращение потребителя, подписанный должностным лицом Администрации Ржевского муниципального округа, 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 Администрации Ржевского муниципального округа обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

3.7. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главы Ржевского муниципального округа Тверской области, а также в судебном порядке.

Приложение 2

к постановлению Администрации

Ржевского муниципального округа

от 23.01.2023 № 24

**ПРЕДПИСАНИЕ**

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

**горячего водоснабжения**

В связи с обращением, поступившим в Администрацию Ржевского муниципального округа по вопросу надежности теплоснабжения, горячего водоснабжения 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 № 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»,

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: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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