****

# РАСПОРЯЖЕНИЕ

**УПРАВЛЕНИЯ ПО ВОПРОСУ РАЗВИТИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ АДМИНИСТРАЦИИ**

**КОМСОМОЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 155150, Ивановская область, г.Комсомольск, ул.50 лет ВЛКСМ, д.2, ИНН 3704008690,КПП 370401001,  ОГРН 1153702030020, Тел./Факс (49352) 4-12-05, e-mail: gorod.komsomolsk@mail.ru | | | | | | | | | |
|  | « | 28 | » | 10 | 2024г. № | 205-р |  |  |

**Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения**

**обращений потребителей по вопросам надежности**

**теплоснабжения Комсомольского городского поселения**

**Комсомольского муниципального района Ивановской 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»

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Комсомольского городского поселения Комсомольского муниципального районаИвановской области. (Приложение 1).

2. Назначить ответственным должностным лицом за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Комсомольского городского поселения Комсомольского муниципального района - начальника Управления по вопросу развития инфраструктуры Администрации Комсомольского муниципального района Новикову И.Г.

3. Утвердить форму предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения. (Приложение 2).

4. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания, подлежит размещению на сайте муниципального образования Комсомольского городского поселения Комсомольского муниципального района Ивановской области в сети «Интернет».

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

**Начальник Управления по вопросу**

**развития инфраструктуры**

**Администрации Комсомольского**

**муниципального района: И.Г. Новикова**

Приложение 1

к распоряжению Управления по вопросу

развития инфраструктуры Администрации

Комсомольского муниципального района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_

**Порядок**

**подачи и рассмотрения обращений потребителей**

**по вопросам надежности теплоснабжения Комсомольского городского поселения Комсомольского муниципального района Ивановской области**

**1. Общие положения.**

1.1. Для целей Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Комсомольского городского поселения Комсомольского муниципального районаИвановской 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 теплоснабжения (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:

Ивановская область, город Комсомольск, улица 50 лет ВЛКСМ, д. 2, ЕДДС и кабинет 20 или адресу электронной почты: koms.gorod@mail.ru и [gkhstroykoms2@mail.ru](mailto:gkhstroykoms2@mail.ru).

Телефонные звонки принимаются круглосуточно: по телефону ЕДДС 8 (49352) 4-22-33

в рабочие дни по телефонам:8 (49352) 4-12-05, 8(49352) 4-11-08, 8(49352) 4-17-02

**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 Управлением по вопросу развития инфраструктуры Администрации Комсомольского муниципального района обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.**

3.1. Обращение, полученное должностным лицом Управления по вопросу развития инфраструктуры Администрации Комсомольского муниципального района, регистрируется в журнале регистрации обращений в день поступления.

3.2. После регистрации обращения должностному лицу Управления по вопросу развития инфраструктуры Администрации Комсомольского муниципального района необходимо:

* + определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);
  + определить теплоснабжающую 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 момента регистрации обращения направить его копию (уведомить) в теплоснабжающую организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения. при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

3.3. В случае неполучения ответа на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) от теплоснабжающей организации должностное лицо Управления по вопросу развития инфраструктуры Администрации Комсомольского муниципального района в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

3.4. После получения ответа от теплоснабжающей организации должностное лицо Управления по вопросу развития инфраструктуры Администрации Комсомольского муниципального района в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

* + совместно с теплоснабжающей 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 организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

3.5. Ответ на обращение потребителя, подписанный должностным лицом Управления по вопросу развития инфраструктуры Администрации Комсомольского муниципального района, 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).

3.6. Должностное лицо Управления по вопросу развития инфраструктуры Администрации Комсомольского муниципального района обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией.

3.7. Теплоснабжающая организация вправе обжаловать вынесенное предписание Управления по вопросу развития инфраструктуры Администрации Комсомольского муниципального района Главе Комсомольского муниципального района, а также в судебном порядке.

Приложение 2

к распоряжению Управления по вопросу

развития инфраструктуры Администрации

Комсомольского муниципального района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_

**ПРЕДПИСАНИЕ**

**о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения**

В связи с обращением, поступившим в Управление по вопросу развития инфраструктуры Администрации Комсомольского муниципального района 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 № 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 организации)*

в срок до \_\_\_\_\_ч. \_\_\_\_мин. «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. провести необходимые мероприятия, направленные на устранение причин ухудшения параметров теплоснабжения по адресу:

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

Дата направления предписания: \_\_\_\_\_\_ч. \_\_\_\_\_мин. «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 \_\_\_г.

Способ направления: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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