



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
САМАРСКАЯ ОБЛАСТЬ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
БОЛЬШЕГЛУШИЦКИЙ  
АДМИНИСТРАЦИЯ  
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
БОЛЬШАЯ ГЛУШИЦА

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
№ 24 от 16 февраля 2023 г.

**Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, о назначении ответственного должностного лица, осуществляющего принятие и рассмотрение обращений потребителей**

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации», Уставом сельского поселения Большая Глушица муниципального района Большеглушицкий Самарской области,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории сельского поселения Большая Глушица муниципального района Большеглушицкий Самарской области (приложение 1).
2. Назначить ответственным должностным лицом администрации сельского поселения Большая Глушица муниципального района Большеглушицкий Самарской области, за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода — круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в сельском поселении Большая Глушица муниципального района Большеглушицкий Самарской области – заместителя главы сельского поселения Большая Глушица муниципального района Большеглушицкий Самарской области Новикова А.Г.
3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте сельского поселения Большая Глушица муниципального района Большеглушицкий Самарской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
4. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.

И. о. главы сельского поселения Большая Глушица  
муниципального района Большеглушицкий  
Самарской области



А.Г. Новиков

**ПОРЯДОК**  
**подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности**  
**теплоснабжения на территории сельского поселения Большая Глушица**  
**муниципального района Большеглушицкий Самарской области**

**1. Общие положения**

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. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода в устной, в том числе по телефону – в рабочее время (с 08:00 по 17:00) обращения принимаются по адресу: Самарская область, Большеглушицкий район, с. Большая Глушица, ул. Советская 63, телефонные звонки принимаются круглосуточно, по телефону 88467321630.

**2. Требования к письменному обращению:**

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или 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 (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2. Обращение, поступившее в администрацию сельского поселения Большая Глушица муниципального района Большеглушицкий Самарской области (далее администрация) или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин 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 обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения:

1. Обращение, полученное должностным лицом администрации сельского поселения Большая Глушица муниципального района Большеглушицкий Самарской области, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).
2. После регистрации обращения должностное лицо администрации 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 момента 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 регистрации жалоб (обращений).
3. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица администрации 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 в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.
4. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации 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.
5. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен 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).

6. Должностное лицо администрации обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

7. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе поселения, а также в судебном порядке.