

**АДМИНИСТРАЦИЯ КАБЛУКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
КАЛИНИНСКОГО РАЙОНА ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

24 августа 2023 года

№ 178

Об утверждении порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, о назначении ответственного должностного лица, осуществляющего ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей на территории муниципального образования «Каблуковское сельское поселение» Калининского муниципального района Тверской области

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации 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", Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации", и в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, поступивших в Администрацию Каблуковского сельского поселения Калининского муниципального района Тверской области, руководствуясь Уставом муниципального образования «Каблуковское сельское поселение» Калининского района Тверской области,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Назначить ответственным должностным лицом Администрации Каблуковского сельского поселения Калининского муниципального района Тверской области за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения главного специалиста в сфере ЖКХ и ГО Администрации Каблуковского сельского поселения Калининского муниципального района Тверской области Чигаева А.В.
2. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в муниципальном образовании «Каблуковское сельское поселение» Калининского муниципального района Тверской области (приложение).
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания.
4. Опубликовать настоящее постановление на официальном сайте администрации Каблуковского сельского поселения.
5. Контроль исполнения настоящего Постановления оставляю за собой.

Глава администрации



Д.А. Керданов

## ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в муниципальном образовании «Каблуковское сельское поселение» Калининского муниципального района Тверской области

### 1. Право граждан на обращение

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации":

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам.

2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

5. 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.

6. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону.

7. Письменные и устные обращения принимаются по адресу: 170538, Тверская область, Калининский район, д. Савватьево, д. За, контактный телефон: 8(4822) 38-26-41.

В выходные и праздничные дни, а также в нерабочее время рабочих дней обращения принимаются по телефону Единой дежурно-диспетчерской службы +7-910-538-18-73.

8. Информация о порядке подачи и перечне необходимых документов размещается на сайте Администрации Каблуковского сельского поселения Калининского муниципального района Тверской области [www.moshahterskoe.ru](http://www.moshahterskoe.ru).

### 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. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. 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 специалистом администрации регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

2. После регистрации обращения специалисты администрации обязаны:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);
- определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие 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 специалиста администрации в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок специалист администрации в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

4. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации специалист администрации в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязан:

- 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, уведомить теплоснабжающую (теплосетевую) организацию о незамедлительном 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. Специалист администрации обязан проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.



Приложение № 2 к порядку подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в муниципальном образовании «Каблуковское сельское поселение» Калининского муниципального района Тверской области

## ПРЕДПИСАНИЕ

о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения, горячего водоснабжения

В связи с обращением, поступившим в Администрацию Каблуковского сельского поселения Калининского муниципального района Тверской области, 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)