

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ПЕСКОВСКОЕ ГОРОДСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ  
ОМУТНИНСКОГО РАЙОНА КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

16.05.2023

№ 60

пгт Песковка

**Об утверждении порядка рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования Песковское городское поселение Омутнинского района Кировской области**

В соответствии с Федеральным законом "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" Уставом Песковского городского поселения, администрация Песковского городского поселения **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования Песковское городское поселение Омутнинского района Кировской области (далее - Порядок).

2. Назначить заместителя главы администрации Глиняную Наталью Сергеевну должностным лицом, ответственным за организацию рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

3. Теплоснабжающим и теплосетевым организациям, осуществляющим теплоснабжение потребителей на территории муниципального образования Песковское городское поселение Омутнинского района Кировской области, обеспечить оперативный обмен информацией с ответственным должностным лицом по каналам факсимильной связи и электронной почты в установленные постановлением Правительства Российской Федерации сроки.

4. Постановление администрации Песковского городского поселения от 10.09.2019 № 205 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования Песковское городское поселение Омутнинского района Кировской области» считать утратившим силу.

4. Опубликовать данное постановление в сети интернет на официальном сайте Песковского городского поселения.

5. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

Глава администрации  
Песковского городского поселения

А.В. Седых

## УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации  
Песковского городского поселения  
от 16.05.2023 № 60

### **Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования Песковское городское поселение Омутнинского района Кировской области**

1. Обращения юридических лиц по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования Песковское городское поселение 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 форме, в том числе по телефону. В рабочее время письменные и устные обращения принимаются по адресу: Кировская область, Омутнинский район, пгт. Песковка, ул. Школьная, д. 12, телефонные звонки принимаются круглосуточно:
  - в рабочие дни по телефону администрации 8(83352)36-2-29, 8(83352)36-1-19;
  - в выходные и праздничные дни по телефонам единой дежурно-диспетчерской службы (ЕДДС) (83352) 2-10-50.
4. Полученное обращение регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).
5. После регистрации обращения должностное лицо обязано:
  - 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 (двух) рабочих дней (в течение 3 (трех) 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).
6. Теплоснабжающая организация обязана ответить на запрос в течение 3 (трех) дней (в течение 3 (трех) часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок должностное лицо в течение 3 (трех) часов информирует об этом органы прокуратуры.
7. После получения ответа от теплоснабжающей организации должностное лицо в течение 3 (трех) дней (в течение 6 (шести) 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.

8. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 5 (пяти) рабочих дней (в течение 24 (двадцати четырех) рабочих часов в отопительный период) с момента его поступления. Дата и время отправки должна быть отмечена в журнале регистрации жалоб (обращений).

9. Должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией.

---