

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**от 22.05 2023г.**КАРАР**№ 17

О подаче и рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории города Азнакаево Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан

В соответствии с Жилищным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», 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», во исполнение представления Азнакаевской городской прокуратуры от 31.01.2023 № 02-08-03-2023/Прдп33-23-20920040 «Об устранении нарушений федерального законодательства в сфере жилищно-коммунального хозяйства», Исполнительный комитет города Азнакаево Азнакаевского муниципального района постановляет:

1. Утвердить Положение о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории города Азнакаево Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан, согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Определить, что органом, осуществляющим в течение отопительного периода - круглосуточное принятие обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения является МКУ «Управление гражданской защиты» Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан (согласно Положению).

2.1. Руководителю МКУ «Управление гражданской защиты» Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан:

- внести изменения в Устав МКУ «Управление гражданской защиты» Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан до 1 мая 2023 года;

- довести до сведения должностных лиц - оперативных дежурных об обязанности осуществлять в течение отопительного периода - круглосуточное принятие обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

3. Определить, что органом, осуществляющим ежедневное принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения является МУП «Департамент жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан» (согласно Положению).

3.1. Директору МУП «Департамент жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан»:

- назначить ответственное должностное лицо, осуществляющее ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

4. Опубликовать настоящее постановление в «Официальном портале правовой информации Республики Татарстан» по веб-адресу: <http://pravo.tatarstan.ru> и разместить на официальном сайте Азнакаевского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по веб-адресу: <http://aznakayevo.tatar.ru>.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Руководитель



Э.А. Габдрахманов

**Положение**  
**о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей**  
**по вопросам надежности теплоснабжения на территории города Азнакаево**  
**Азнакаевского муниципального района**  
**Республики Татарстан**

**1. Общее положение**

1.1. Положение о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории города Азнакаево Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан (далее - положение) определяет процедуру и механизм подачи обращений жителей по вопросам надежности теплоснабжения и порядок рассмотрения обращений по вопросам надежности теплоснабжения должностными лицами органов местного самоуправления города Азнакаево Азнакаевского муниципального района.

**2. Требования к письменному обращению**

2.1. Обращения потребителей могут подаваться как в письменной форме, так и в устной форме.

2.2. 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.

2.3. Перечень документов, которые необходимо предъявить заявителю при подаче обращения в письменной форме:

- копию документа, удостоверяющего личность заявителя (для физических лиц),
- копию договора теплоснабжения (для юридических лиц),
- копию документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении (при наличии).

2.4. Информация о порядке подачи обращений потребителей и перечне необходимых документов в целях информирования потребителей размещается на официальном сайте Азнакаевского муниципального района.

**3. Порядок приема и рассмотрения обращений, потребителей по вопросам**  
**надежности теплоснабжения**

3.1. Обращения потребителей могут подаваться в письменной форме, в том числе и в устной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме:

- по круглосуточному телефону диспетчерской службы МКУ «Управление гражданской защиты» Азнакаевского муниципального района (885592) 7-20-91;
- в рабочие дни, по телефону МУП «Департамент жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан» (885592) 7-35-65;

3.2. Ответственное должностное лицо МУП «Департамент жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан» принимает и рассматривает обращения в рабочие дни с 8.00 до 12.00, с 13.00 до 17.00, в предпраздничные дни с 8.00 до 12.00, с 13.00 до 16.00. В течение отопительного периода – круглосуточно.

Должностное лицо МКУ «Управление гражданской защиты» Азнакаевского муниципального района принимает обращения в выходные и праздничные дни, в течение отопительного периода – круглосуточно.

3.3. Обращение, полученное ответственным должностным лицом МУП «Департамент жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан» регистрируется в журнале регистрации обращений (жалоб) и рассматривается, согласно приложению к настоящему Положению.

Если обращение, получено уполномоченным должностным лицом МКУ «Управление гражданской защиты» Азнакаевского муниципального района, то обращение регистрируется в журнале регистрации обращений (жалоб) и направляется для оперативного рассмотрения ответственному должностному лицу МУП «Департамент жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан».

3.4. После регистрации обращения ответственное должностное лицо МУП «Департамент жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан» обязано:

- 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 обращений (жалоб).

3.5. В соответствии с действующим законодательством теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок ответственное должностное лицо МУП «Департамент жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан» в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

3.6. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации ответственное должностное лицо МУП «Департамент жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан» 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.

3.7. 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 должны быть отмечены в журнале регистрации обращений (жалоб).

3.8. Ответственное должностное лицо МУП «Департамент жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан» обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

3.9. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание ответственного должностного лица МУП «Департамент жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан» в судебном порядке.

