



Российская Федерация  
Новгородская область

АДМИНИСТРАЦИЯ ВОЛОТОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 03.11.2022 № 774  
п. Волот

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 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»

### **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

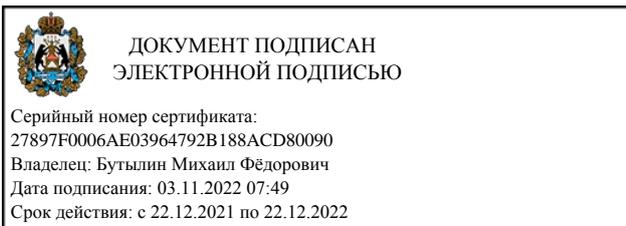
1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Волотовского муниципального округа.
2. Назначить ответственным должностным лицом Администрации Волотовского муниципального округа за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода – круглосуточного, принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения председателя комитета по жилищно-коммунальному хозяйству, строительству и дорожной деятельности Семенову Светлану Федоровну.
3. Утвердить форму предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

6. Опубликовать постановление в муниципальной газете «Волотовские ведомости» и разместить на официальном сайте Администрации муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Заместитель Главы  
Администрации



М.Ф. Бутылин

## **ПОРЯДОК**

### **подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Волотовского муниципального округа**

#### **I. Общие положения.**

1.1. Для целей настоящего постановления 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 горячего водоснабжения и 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: Новгородская область, п. Волот, ул. Комсомольская, д. 38 или адресу электронной почты [jkh-volot2017@yandex.ru](mailto:jkh-volot2017@yandex.ru), телефонные звонки принимаются круглосуточно: в рабочие дни по телефону 8(81662)61800, 8(81662)61039 в выходные и праздничные дни по телефону 8(81662)61800.

#### **II. Требования к письменному обращению.**

2.1. Потребитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который 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.

### **III. Порядок рассмотрения Администрацией Вологовского муниципального округа обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.**

3.1. Обращение, полученное должностным лицом Администрации Вологовского муниципального округа, регистрируется в журнале регистраций жалоб (обращений) в день поступления.

3.2. После регистрации обращения должностное лицо Администрации Вологовского муниципального округа 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 даты 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 регистраций жалоб (обращений).

3.3. В случае неполучения ответа на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) от теплоснабжающей (теплосетевой) организации, должностное лицо Администрации Вологовского муниципального округа в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры. Теплоснабжающая организация и (или) теплосетевая организация обязаны ответить на запрос должностного лица органа местного самоуправления в течение 3 дней (в течение 3 часов – в отопительный период) со времени его получения.

3.4. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо Администрации Вологовского муниципального округа 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.

3.5. Ответ на обращение потребителя, подписанный должностным лицом Администрации Волотовского муниципального округа, должен быть направлен потребителю в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с даты его поступления. Дата и время отправки должна быть отмечена в журнале регистрации жалоб (обращений). Потребитель вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.6. Должностное лицо Администрации Волотовского муниципального округа обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

3.7. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе муниципального образования (городского поселения, городского округа, муниципального района), а также в судебном порядке.

Утверждено  
постановлением Администрации  
Волотовского муниципального округа  
от 03.11.2022 № 774

**ПРЕДПИСАНИЕ**  
**о немедленном устранении причин**  
**ухудшения параметров теплоснабжения**

В связи с обращением, поступившим в Администрацию Волотовского муниципального округа 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 (теплосетевой) организации)

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

\_\_\_\_\_.  
Время направления предписания: \_\_\_\_\_ ч. \_\_\_\_\_ мин.

Дата направления предписания: «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

Способ направления: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. уполномоченного должностного лица)