

**АДМИНИСТРАЦИЯ УДОБНЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО  
ПОСЕЛЕНИЯ ОТРАДНЕНСКОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 4 октября 2023 года

№ 103

ст-ца Удобная

**Об утверждении порядка подачи и рассмотрения обращений граждан и  
перечня необходимых документов по вопросам надежности  
теплоснабжения в Удобненском сельском поселении  
Отрадненского района**

На основании Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федерального Закона от 27 июня 2010 года № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Федерального Закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 8 августа 2012 года № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», а так же в целях совершенствования организации рассмотрения обращений граждан на территории Удобненского сельского поселения Отрадненского района **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Удобненского сельского поселения Отрадненского района (приложение №1).

2. Утвердить журнал регистрации жалоб (обращений) по вопросам надежности теплоснабжения (приложение № 2).

3. Утвердить письменную форму подачи обращения по вопросам надежности теплоснабжения (приложение № 3).

4. Специалисту 1 категории по юридическим вопросам А.Е. Бидзиля обеспечить размещение (обнародование) настоящего постановления в установленном порядке на официальном сайте администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

6. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Исполняющий обязанности главы  
Удобненского сельского поселения  
Отраденского района

С.И.Братков

ПРИЛОЖЕНИЕ №1  
к постановлению администрации  
Удобненского сельского поселения  
Отраденского района  
от 04.10.2023 г. № 103

Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам  
надежности теплоснабжения Удобненского сельского поселения  
Отраденского района

1. 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 теплоснабжения (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: Отраденский район, станция Удобная, улица Базарная, дом 36 или по ссылке <https://udobnaya.net/feedback/>.  
Контактные телефоны:

ЕДДС муниципального образования Отраденский район 8(86144)3-56-16  
Администрация Удобненского сельского поселения 9-82-36, 9-82-80.

2. Требования к письменному обращению

2.1 Потребитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование 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 (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.

### 3. Порядок рассмотрения администрацией Удобненского сельского поселения Отраденского района обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

3.1 Обращение, полученное должностным лицом администрации Удобненского сельского поселения Отраденского района, регистрируется в журнале регистраций жалоб (обращений) в день поступления.

3.2 После регистрации обращения, должностное лицо администрации Удобненского сельского поселения Отраденского района обязано:

- определить характер обращения потребителя (при необходимости уточнить его у потребителя);

- определить теплоснабжающую организацию и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие теплоснабжение соответствующего 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 потребителя направить его копию (уведомить) в теплоснабжающую организацию 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 Удобненского сельского поселения Отраденского района в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

3.4 После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации Удобненского сельского поселения Отраденского района в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

- совместно с теплоснабжающей организацией и (или) 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 потребителей в прошлом по соответствующим объектам;

- при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей организации и (или) 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 Удобненского сельского поселения Отрадненского района, должен быть направлен потребителю 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). Ответ на обращение может быть обжалован вышестоящему должностному лицу, а также в суд.

3.6 Должностное лицо администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

3.7 Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе муниципального образования, а также в судебном порядке.

Специалист 1 категории по  
юридическим вопросам администрации  
Удобненского сельского поселения

А.Е. Бидзиля

ПРИЛОЖЕНИЕ №2  
к постановлению администрации  
Удобненского сельского поселения  
Отраденского района  
от 04.10.2023 г. № 103

ЖУРНАЛ  
регистрации жалоб (обращений) по вопросам надежности теплоснабжения

Начат: «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

N п / п	Дата и время обраще ния	Краткое содержание обращения	Дата и время запроса в теплоснаб- жающую организац ию	Дата и время получени я ответа от теплоснаб -жающей организац ии	Краткое содержание ответа	Примечан ия

ПРИЛОЖЕНИЕ №3  
к постановлению администрации  
Удобненского сельского поселения  
Отраденского района  
от 04.10.2023 г. № 103

Письменная форма подачи обращения  
по вопросам надежности теплоснабжения

Главе Удобненского сельского  
поселения Отраденского района  
от \_\_\_\_\_

проживающего (ей) по адресу:

тел. \_\_\_\_\_

ОБРАЩЕНИЕ

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.