

**ПОРЯДОК**  
**подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности**  
**теплоснабжения на территории МО «Мезенский муниципальный район»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории МО «Мезенский муниципальный район» (далее - Порядок) разработан в соответствии с 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», а также в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, поступивших в администрацию МО «Мезенский муниципальный район».

1.2. Для целей настоящего Порядка под потребителями тепловой энергии понимаются физические и юридические лица, приобретающие тепловую энергию (мощность), теплоноситель для использования на принадлежащих им на праве собственности или ином законном основании теплопотребляющих установках (далее - потребители).

**2. Порядок подачи обращений**

2.1. Обращение в письменной форме может быть направлено в администрацию МО «Мезенский район» (далее Администрация) почтовым отправлением по адресу: 164750, Архангельская область, Мезенский район, г. Мезень, пр. Советский, д.51 или лично, а также в виде электронного документа по электронной почте: [mezen@mezen.ru](mailto:mezen@mezen.ru).

Прием обращений в администрации МО «Мезенский район» с понедельника по четверг - с 08.30 до 13.00 и с 14.00 до 17.15; пятница – с 08.30 до 13.30.

2.2. В обращении потребителя - физического лица должны быть указаны: фамилия, имя, отчество; адрес потребителя; контактные данные.

В обращении потребителя - юридического лица должны быть указаны: наименование организации; дата и номер договора теплоснабжения (копия договора прикладывается к обращению).

К обращению потребителя - юридического лица прикладывается доверенность, удостоверяющая полномочия представителя потребителя.

Обращение составляется в свободной форме.

2.3. Для оперативного решения вопросов надежности теплоснабжения в отопительный период потребители могут обратиться в устной форме (по телефону) в Единую дежурно - диспетчерскую службу МО «Мезенский муниципальный район», Архангельской области (далее - ЕДДС) по телефонам: 8(81848) 9-22-78, 112 (круглосуточно).

### **3. Порядок рассмотрения обращений, поданных в письменной форме**

3.1. Специалист отдела контрольно организационной и кадровой работы администрации МО «Мезенский район», осуществляющий прием обращений потребителей, поданных в письменной форме, регистрирует обращение в СЭД DIRECTUM и передает обращение на рассмотрение первому заместителю главы администрации муниципального образования «Мезенский муниципальный район».

3.2. Первый заместитель главы администрации муниципального образования «Мезенский район» направляет обращение в отдел промышленности, транспорта, инженерной инфраструктуры администрации МО «Мезенский район» для принятия мер и своевременной подготовки и представления ответа потребителю.

3.3. Специалисты отдела промышленности, транспорта и инженерной инфраструктуры администрации МО «Мезенский район», ответственные за своевременную подготовку и представление ответа на обращение потребителя по вопросам надежности теплоснабжения:

- регистрирует обращение потребителей, поданных в письменной форме в журнале регистрации жалоб (обращений), который ведется по форме согласно приложению 1 к настоящему Порядку;

- рассматривают обращение и прилагаемые к нему документы, проверяют достоверность представленных потребителем документов и фактов, изложенных в обращении;

- определяют характер обращения потребителя (при необходимости уточняют его у потребителя);

- определяют теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение соответствующего потребителя;

- в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов - в отопительный период) с даты регистрации обращения направляют в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию копию обращения и запросы о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дата отправки запросов регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

3.4. Теплоснабжающая и (или) теплосетевая организация обязана ответить на запрос должностного лица органа местного самоуправления в течение 3 дней (в течение 3 часов - в отопительный период) со времени получения запроса.

3.5. В случае неполучения от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации ответа на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов - в отопительный период) специалисты отдела промышленности, транспорта и инженерной инфраструктуры администрации МО «Мезенский район», ответственные за своевременную подготовку и представление ответа на обращение потребителя по вопросам надежности теплоснабжения, в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры путем направления соответствующего извещения.

3.6. После получения ответа от теплоснабжающей и теплосетевой организации специалисты отдела промышленности, транспорта и инженерной инфраструктуры администрации МО «Мезенский район», ответственные за своевременную подготовку и представление ответа на обращение потребителя по вопросам надежности теплоснабжения, в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период):

- определяют совместно с теплоснабжающей и (или) теплосетевой организацией причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

- устанавливают, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же источников тепловой энергии, а также проверяют наличие подобных, обращений потребителей по данным объектам в прошлом, в том посредством получения информации от ЕДДС;

- при необходимости проводят выездную проверку обоснованности фактов, изложенных в обращениях потребителей;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, направляют в адрес теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации Предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения мероприятий по форме, согласно приложению 2 к настоящему Порядку;

- подготавливают ответ на обращение потребителя и фиксирует дату и время отправки ответа на обращение заявителя в журнале регистрации жалоб (обращений).

3.7. Ответ на обращение потребителя должен быть направлен в течение 5 рабочих дней (в течение 36 часов - в отопительный период) с даты его поступления.

3.8. Основаниями для оставления обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов являются следующие факты:

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (при этом потребителю, обратившемуся в устной форме или направившему обращение в письменной форме, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

- текст обращения, поданного в письменной форме, не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней с регистрации обращения сообщается потребителю, направившему обращение, если его наименование (для юридических лиц), фамилия (для физических лиц) почтовый адрес поддаются прочтению);

- обращение содержит вопросы, на которые потребителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства по данному вопросу.

3.9. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу или по адресу электронной почты, указанному в обращении.

3.10. Запросы в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, извещения в органы прокуратуры о неполучении ответов на такие запросы, ответы на обращения потребителей, уведомления об оставлении обращений без ответа по существу поставленных в них вопросов, предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения подписывает первый заместитель главы администрации муниципального образования «Мезенский район».

3.11. Специалисты отдела промышленности, транспорта и инженерной инфраструктуры администрации МО «Мезенский район», ответственные за своевременную подготовку и представление ответа на обращение потребителя по вопросам надежности теплоснабжения, обязаны проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей и (или) теплосетевой организацией.

3.12. Теплоснабжающая и (или) теплосетевая организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе муниципального образования «Мезенский муниципальный

район», а также в судебном порядке.

#### **4. Порядок рассмотрения обращений, поступивших в устной форме (по телефону)**

4.1. В случае поступления в ЕДДС обращения потребителя в устной форме (по телефону) диспетчер ЕДДС осуществляет следующие действия:

- регистрирует обращение в журнале регистрации жалоб (обращений) уточняет у потребителя Ф.И.О, номер телефона для обратной связи, характер обращения;
- при необходимости проверяет достоверность фактов, изложенных обращении;
- при необходимости уведомляет теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию по телефону о поступившем обращении;
- запрашивает информацию о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения;
- уточняет, имеются ли подобные обращения от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов; заносит сообщение в форму «Ежесуточная сводка ЕДДС МО «Мезенский муниципальный район» (далее - по тексту ежесуточная сводка ЕДДС);
- ежесуточная сводка ЕДДС предоставляется в администрацию МО «Мезенский муниципальный район», первому заместителю главы администрации муниципального образования «Мезенский район» ежедневно до 9.00 час.

4.2. В случае если диспетчер ЕДДС может самостоятельно ответить на поставленный в обращении вопрос, он предоставляет потребителю информацию незамедлительно.

4.3. В случае если диспетчер ЕДДС не располагает необходимой информацией, он сообщает потребителю о том, что ответ на его обращение требует подготовки и будет ему направлен администрацией МО «Мезенский муниципальный район» в сроки, в соответствии с настоящим Порядком.

---



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

В связи с обращением потребителя, поступившим в Администрацию МО «Мезенский муниципальный район», по вопросу надежности теплоснабжения по адресу:

\_\_\_\_\_

в ходе проведения выездной проверки от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
установлено:

\_\_\_\_\_

(указываются факты, свидетельствующие о нарушении надежности теплоснабжения)

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства РФ 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 «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. провести необходимые мероприятия, направленные на устранение причин ухудшения параметров теплоснабжения по адресу:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Глава муниципального образования  
«Мезенский район»

/В.А. Авдеев/  
М.П.