

Потребители услуг теплоснабжения по вопросам ненадлежащего предоставления данных услуг могут обращаться в Администрацию Курасовского сельского поселения по адресу: 309116, Белгородская область, Ивнянский район, село Курасовка, ул.Холодянка,7

Ответственный за организацию работы по рассмотрению обращений потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения на территории Курасовского сельского поселения Брытков Руслан Николаевич, глава администрации

Ответственные за рассмотрение обращений потребителей:

- Брытков Руслан Николаевич, глава администрации Курасовского сельского поселения,

- Медведева Галина Валентиновна – заместитель главы администрации Курасовского сельского поселения.

В течение отопительного периода обращения могут быть поданы в устной форме.

В рабочее время письменные и устные обращения принимаются по адресам: 309116, Белгородская область, Ивнянский район, село Курасовка, ул.Холодянка,7

Телефонные звонки принимаются по телефонам:

8 (47243) 41-1-32, 8 (47243) 41-3-44.

В выходные и праздничные дни, а также в нерабочее время обращения принимаются по телефону 112 (круглосуточно).

При обращении потребитель должен указать свои данные (фамилию, имя, отчество, место жительства, контактный телефон) и изложить суть вопроса.

Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключенного договора теплоснабжения.

Обращения граждан (физических лиц) принимаются к рассмотрению независимо от наличия заключенного в письменной форме договора теплоснабжения.

Рассмотрение Администрацией сельского поселения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется в порядке, установленном разделом XI Постановления Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 5 рабочих дней (в период отопительного сезона - в течение 24 часов) с момента его поступления.

**Выдержка из Постановления Правительства Российской Федерации
от 08.08.2012 № 808**

**«Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о
внесении изменений в некоторые акты Правительства
Российской Федерации»**

XI. Порядок рассмотрения органами местного самоуправления обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

125. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в органах местного самоуправления поселений, городских округов назначаются должностные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

Информация о порядке подачи обращений потребителей и перечне необходимых документов в целях информирования потребителей должна быть размещена на официальном сайте поселения, городского округа, а также в органах местного самоуправления, отвечающих за рассмотрение обращений.

В ценовых зонах теплоснабжения в целях информирования потребителей по вопросам надежности теплоснабжения орган местного самоуправления ежегодно, не позднее 1 мая года, следующего за отчетным годом, публикует на официальном сайте поселения, городского округа отчетную информацию о выполнении соглашения об исполнении схемы теплоснабжения, заключенного с единой теплоснабжающей организацией.

126. 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.

127. Обращения потребителей могут подаваться в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону.

128. Обращение потребителя, полученное должностным лицом органа местного самоуправления, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

129. После регистрации обращения потребителя должностное лицо органа местного самоуправления 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 регистрации жалоб (обращений).

130. 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 получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок должностное лицо органа местного самоуправления в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

131. После получения ответа от теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации должностное лицо органа местного самоуправления 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.

132. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов - в отопительный период) с даты его поступления. Дата и время отправки должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

133. Должностное лицо органа местного самоуправления обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией и (или) теплосетевой организацией.

134. Теплоснабжающая организация и (или) теплосетевая организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе поселения, городского округа, а также в судебном порядке.

Порядок рассмотрения органами местного самоуправления разногласий, возникающих между единой теплоснабжающей организацией и потребителем тепловой энергии при определении в договоре теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, в ценовых зонах теплоснабжения

134.1. В случае если при заключении в ценовых зонах теплоснабжения договора теплоснабжения между единой теплоснабжающей организацией и потребителем возникли разногласия по определению в договоре теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, указанные разногласия оформляются протоколом разногласий и представляются на рассмотрение в орган местного самоуправления, уполномоченный в соответствии с Федеральным законом "О теплоснабжении" на рассмотрение таких разногласий, в порядке обязательного досудебного урегулирования споров.

134.2. Основанием для рассмотрения разногласий, указанных в пункте 134.1 настоящих Правил, является письменное заявление одной из сторон договора теплоснабжения, направленное в орган местного самоуправления, уполномоченный на рассмотрение таких разногласий.

134.3. К заявлению, указанному в пункте 134.2 настоящих Правил, прилагаются следующие документы:

договор теплоснабжения с подписанным сторонами протоколом разногласий;

условия подключения теплопотребляющих установок потребителя (при наличии).

134.4. Заявление, указанное в пункте 134.2 настоящих Правил, с прилагаемыми документами подлежит регистрации и рассмотрению в течение 5 рабочих дней со дня его регистрации.

134.5. Результаты рассмотрения разногласий отражаются в решении органа местного самоуправления, которое должно содержать рекомендуемые для включения в договор теплоснабжения между единой теплоснабжающей

организацией и потребителем значения параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении. Рекомендуемые значения параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, в точках подключения к тепловой сети определяются органом местного самоуправления в соответствии со сведениями о значениях соответствующих параметров, указанных в условиях подключения теплопотребляющих установок потребителя. При отсутствии условий подключения или отсутствии в условиях подключения сведений о значениях параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, в точках подключения к тепловой сети потребитель обращается в единую теплоснабжающую организацию за восстановлением условий подключения в порядке, установленном Правилами подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения.

134.6. В течение 5 рабочих дней со дня восстановления условий подключения (включения в них значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении) потребитель обращается в орган местного самоуправления за оформлением решения о рекомендуемых для включения в договор теплоснабжения между единой теплоснабжающей организацией и потребителем значениях параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении.

134.7. Стороны договора теплоснабжения между единой теплоснабжающей организацией и потребителем в течение 10 рабочих дней со дня принятия органом местного самоуправления решения о рассмотрении разногласий включают рекомендуемые значения параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, в указанный договор посредством подписания протокола урегулирования разногласий или дополнительного соглашения к указанному договору.

134.8. В случае несогласия потребителя с рекомендуемыми органом местного самоуправления значениями параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, или отказа единой теплоснабжающей организации включить их в договор теплоснабжения потребитель вправе обратиться в суд за разрешением указанных разногласий.