

РАСПОРЯЖЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ
ЗИМНЯЦКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
СЕРАФИМОВИЧСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

28 сентября 2026г.

№24 о/д

О назначении ответственного по рассмотрению обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения и об утверждении Положения о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Зимняцкого сельского поселения

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010г. №190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства РФ от 08.08.2012г. №808 «Об организации теплоснабжения в РФ и о внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ», руководствуясь Уставом Зимняцкого сельского поселения и для осуществления круглосуточного контроля за обеспечением бесперебойного прохождения отопительного сезона 2026г.-2027г., а также принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Зимняцкого сельского поселения:

- 1.Назначить ответственным– ведущего специалиста администрации Зимняцкого сельского поселения Мохову Оксану Александровну.
- 2.Утвердить Положение о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Зимняцкого сельского поселения (прилагается).
- 3.Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава Зимняцкого
сельского поселения

Е.П. Фролова

С распоряжением ознакомлена: _____ О.А. Мохова

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам
надежности теплоснабжения на территории Зимняцкого сельского поселения

1.Положение о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Зимняцкого сельского поселения (далее– Положение) определяет порядок подачи и рассмотрения обращений по вопросам надежности теплоснабжения на территории Зимняцкого сельского поселения и перечне необходимых документов.

2.Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации Зимняцкого сельского поселения (далее– администрация) в соответствии с распоряжением главы Зимняцкого сельского поселения назначаются должностные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода- круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

3.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.

4.Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме в администрацию Зимняцкого сельского поселения по адресу: Волгоградская область, Серафимовичский район, х.Зимняцкий, ул. Грейдерная, д.47, а в течение отопительного периода- в устной форме, в том числе по телефонам администрации: (84464) 3-38-42 (в рабочее время) и по мобильному телефону должностного лица администрации 89044292831 (круглосуточно).

5.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).

6.Обращение, полученное должностным лицом администрации Зимняцкого сельского поселения, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) (приложение №1 к настоящему Положению).

7.После регистрации обращения должностное лицо администрации Зимняцкого сельского поселения 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 жалоб (обращений).

8.Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица администрации Зимняцкого сельского поселения 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 администрации Зимняцкого сельского поселения в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

9. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации Зимняцкого сельского поселения 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.

10. 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 должна быть отмечена в журнале регистрации жалоб (обращений).

11. Должностное лицо администрации Зимняцкого сельского поселения обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

12. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе Зимняцкого сельского поселения, а также в судебном порядке.

13. Информация для потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов предоставляется, посредством размещения на информационных стендах, на официальном Интернет - сайте администрации Зимняцкого сельского поселения в разделе «Прием граждан».

Адрес официального сайта Зимняцкого сельского поселения: <https://adm-zimnik.ru>

регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Зимняцкого сельского поселения

[illegible]