



**МЭРИЯ ШАЛИНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
ШАЛИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ  
(МЭРИЯ ШАЛИНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ )**

**НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКИН  
ШЕЛАН МУНИЦИПАЛЬНИ КЮШТАН  
ШЕЛА-Г1АЛИН МЭРИ  
(ШЕЛА-Г1АЛИН МЭРИ)**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

« 06 » 02 2023 года

г.Шали

№ 11-рч

**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 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ, Уставом мэрии Шалинского городского поселения, 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»,

Распоряжаюсь:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Шалинском городском поселении Шалинского муниципального района Чеченской Республики. (Приложение №1).
2. Назначить ответственным должностным лицом мэрии Шалинского городского поселения за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в

Шалинском городском поселении ведущего специалиста Джанралиева Шарпуди Ширваниевича.

3. Утвердить форму предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения (приложение № 2).
4. Контроль за выполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.
5. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.
6. Настоящее распоряжение подлежит официальному опубликованию на официальном сайте мэрии Шалинского городского поселения в сети Интернет.

Мэр Шалинского городского поселения



А.А.Саидов

Приложение №1  
к Распоряжению мэрии  
Шалинского городского поселения  
№ 11-пм от 06.02.2023г.

## ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Шалинском городском поселении.

### I. Общие положения.

1. Для целей настоящего распоряжения 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 теплотребляющих установках либо для оказания коммунальных услуг в части теплоснабжения (отопления).
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.
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: Чеченская Республика, Шалинский муниципальный район, г.Шали, ул.Сугаип-муллы Гайсумова, д.4 «в», или по официальному сайту в сети Интернет мэрии Шалинского городского поселения. Телефонные звонки принимаются круглосуточно: в рабочие дни по телефону ЕДДС 8(7146) 222-74.

### II. Требования к письменному обращению.

4. 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.

5. 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 мэрией Шалинского городского поселения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

6. Обращение, полученное должностным лицом мэрии Шалинского городского поселения, регистрируется в журнале регистраций жалоб (обращений) в день поступления.

7. После регистрации обращения должностное лицо мэрии Шалинского городского 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. В случае неполучения ответа на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо мэрии Шалинского городского поселения в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

9. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо мэрии Шалинского городского 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, подписанный должностным лицом мэрии Шалинского городского поселения, 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.

11. Должностное лицо мэрии Шалинского городского поселения обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

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

Приложение № 2  
к Распоряжению мэрии Шалинского  
городского поселения  
№ 11-пр от 06.02.2023г.

### ПРЕДПИСАНИЕ

о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения.

В связи с обращением, поступившим в мэрию Шалинского городского поселения 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)