

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЗАВОЛЖСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ» КАЛИНИНСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19.07.2023
пос. Заволжский

№ 264

**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 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», Представления Прокуратуры Калининского района от 20.06.2023 г. № 71-2023, Администрация муниципального образования Заволжское сельское поселение Калининского муниципального района Тверской области

п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Заволжского сельского поселения (приложение № 1).
2. Назначить ответственным должностным лицом за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Заволжском сельском поселении главного инспектора Михайлову Наталью Александровну.
3. Утвердить форму предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения (приложение № 2).
4. Настоящее Постановление вступает в силу с момента подписания и подлежит размещению на официальном сайте муниципального образования «Заволжское сельское поселение» Калининского района Тверской области в информационной телекоммуникационной сети «Интернет».
5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации



Г.А. Подобуева

ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Заволжского сельского поселения

1. Общие положения.

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 теплopotребляющих установках либо для оказания коммунальных услуг в части горячего водоснабжения и 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: Тверская область, Калининский район, посёлок Заволжский, д.2 или адресу электронной почты zavoljskoe69@yandex.ru, телефонные звонки принимаются по телефону: 8(4822) 37-94-02, 8(4822) 37-93-46.

II. Требования к письменному обращению.

4. 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.

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 администрацией Заволжского сельского поселения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

6. Обращение, полученное должностным лицом администрации Заволжского сельского поселения, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) в день поступления.

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

9. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации Заволжского 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, подписанный должностным лицом администрации Заволжского сельского 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 администрации Заволжского сельского поселения обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

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

ПРЕДПИСАНИЕ
немедленном устранении причин
ухудшения параметров теплоснабжения

В связи с обращением, поступившим в администрацию Заволжского сельского 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:

Дата направления предписания: ____ ч. ____ мин. « ____ » _____ 20__ г.

Способ направления: _____

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О. уполномоченного должностного лица)



Прокуратура Российской Федерации
Прокуратура Тверской области

**Прокуратура
Калининского района**

пр. Победы, д. 30/19, г. Тверь, 170008

Ю. 06.2023 № 71-2023



345546 831312

Главе администрации
Заволжского сельского поселения
Калининского района Тверской
области

Подобуевой Г.А.

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

об устранении нарушений
федерального законодательства

Прокуратурой Калининского района проведена проверка соблюдения требований федерального законодательства в сфере жилищно-коммунального хозяйства, по результатам которой выявлены отдельные нарушения, выразившиеся в следующем.

Статьей 6 Федерального закона от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении» к полномочиям органов местного самоуправления в сфере теплоснабжения отнесены:

-организация обеспечения надежного теплоснабжения потребителей на территориях поселений, городских округов, в том числе принятие мер по организации обеспечения теплоснабжения потребителей в случае неисполнения теплоснабжающими организациями или теплосетевыми организациями своих обязательств либо отказа указанных организаций от исполнения своих обязательств;

-рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в порядке, установленном правилами организации теплоснабжения, утвержденными Правительством Российской Федерации;

-реализация предусмотренных частями 5 - 7 статьи 7 настоящего Федерального закона полномочий в области регулирования цен (тарифов) в сфере теплоснабжения;

- выполнение требований, установленных правилами оценки готовности поселений, городских округов к отопительному периоду, и контроль за готовностью теплоснабжающих организаций, теплосетевых организаций, отдельных категорий потребителей к отопительному периоду;

-в случаях, установленных настоящим Федеральным законом, согласование вывода источников тепловой энергии, тепловых сетей в ремонт и из эксплуатации;

-утверждение схем теплоснабжения поселений, городских округов с численностью населения менее пятисот тысяч человек, в том числе присвоение статуса единой теплоснабжающей организации;

-согласование инвестиционных программ организаций, осуществляющих регулируемые виды деятельности в сфере теплоснабжения, за исключением

КЛ (22) 002460

Прокуратура Калининского района Тверской
области

№ 20280012-71-2023/Прдп447-23-20280012

таких программ, которые согласовываются в соответствии с законодательством Российской Федерации об электроэнергетике;

-осуществление в ценовых зонах теплоснабжения после окончания переходного периода муниципального контроля за выполнением единой теплоснабжающей организацией мероприятий по строительству, реконструкции и модернизации объектов теплоснабжения, необходимых для развития, повышения надежности и энергетической эффективности системы теплоснабжения, определенных для нее в схеме теплоснабжения;

-рассмотрение 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, в порядке обязательного досудебного урегулирования споров и определение значений таких параметров, рекомендуемых для включения в договор теплоснабжения;

-направление в федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на реализацию государственной политики в сфере теплоснабжения, для утверждения проекта схемы теплоснабжения или проекта актуализированной схемы теплоснабжения поселения, городского округа с численностью населения пятьсот тысяч человек и более, разработанных в соответствии с требованиями к схемам теплоснабжения, порядку их разработки, утверждения и актуализации;

-осуществление иных полномочий, установленных настоящим Федеральным законом.

В соответствии со ст. 50 Федерального закона от 06.10.2003 № 131 -ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (далее-Закон № 131-ФЗ) в собственности муниципальных образований может находиться, в том числе, имущество, предназначенное для электро-, тепло-, газо- и водоснабжения населения, водоотведения, снабжения населения топливом, для освещения улиц населенных пунктов.

В соответствии с п.4 ч.1 ст.14 Закона № 131-ФЗ, ст.1 Закона Тверской области от 19.11.2014 № 92-ЗО «О закреплении вопросов местного значения сельских поселений относится организация в границах поселения тепло-, водоснабжения, водоотведения населения.

Организация надлежащего тепло-, водоснабжения и водоотведения имеет своей целью, в том числе предупреждение возникновения чрезвычайных ситуаций, обеспечение качественного и бесперебойного снабжения потребителей, в том числе на территории сельского поселения.

В соответствии со ст. 125 Постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» (вместе с «Правилами организации теплоснабжения в Российской Федерации») для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в органах местного самоуправления поселений 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, а также в органах местного самоуправления, отвечающих за рассмотрение обращений.

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

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.

Установленным порядком определено:

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

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

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).

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.

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.

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).

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

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

Статьей 7 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (далее-Закон № 131 ФЗ) определено, что по вопросам местного значения населением муниципальных образований непосредственно и (или) органами местного самоуправления и должностными лицами местного самоуправления принимаются муниципальные правовые акты.

Муниципальные правовые акты, принятые органами местного самоуправления, подлежат обязательному исполнению на всей территории муниципального образования.

Муниципальные правовые акты не должны противоречить Конституции Российской Федерации, федеральным конституционным законам, настоящему Федеральному закону, другим федеральным законам и иным нормативным правовым актам Российской Федерации, а также конституциям (уставам), законам, иным нормативным правовым актам субъектов Российской Федерации.

Статьей 6.1 Закона № 131 ФЗ регламентировано что порядок установления и оценки применения содержащихся в муниципальных нормативных правовых актах обязательных требований, которые связаны с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности и оценка соблюдения которых осуществляется в рамках муниципального контроля, привлечения к административной ответственности, предоставления лицензий и иных разрешений, аккредитации, иных форм оценки и экспертизы,

определяется муниципальными нормативными правовыми актами с учетом принципов установления и оценки применения обязательных требований, определенных Федеральным законом от 31.07.2020 года № 247-ФЗ «Об обязательных требованиях в Российской Федерации».

В соответствии с ч. 3 ст. 15 Конституции РФ все законы, а также любые нормативные акты, затрагивающие права, свободы и обязанности человека и гражданина, должны быть официально опубликованы для всеобщего сведения, то есть обнародованы.

В силу ст. 47 Закона № 131-ФЗ муниципальные нормативные правовые акты, затрагивающие права, свободы и обязанности человека и гражданина, устанавливающие правовой статус организаций, учредителем которых выступает муниципальное образование, а также соглашения, заключаемые между органами местного самоуправления, вступают в силу после их официального опубликования (обнародования).

Согласно статье 10 Устава, в целях решения вопросов местного значения органы местного самоуправления поселения обладают следующими полномочиями: принятие устава муниципального образования и внесение в него изменений и дополнений, издание муниципальных правовых актов.

Установлено, что в нарушение требований действующего законодательства на территории Заволжского поселения не разработан и не утвержден муниципальный нормативно-правовой акт, регламентирующий порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в соответствующем поселении. Кроме того, не назначено ответственное должностное лицо, отвечающее за рассмотрение обращений; отчетная информация о выполнении соглашения об исполнении схемы теплоснабжения, заключенного с единой теплоснабжающей организацией на официальном сайте поселения в установленный законом срок не публикуется; журнал регистрации жалоб (обращений) по вопросу нарушений режима теплоснабжения не ведется.

Выявленные нарушения допущены должностными лицами органов местного самоуправления вследствие правового нигилизма, а также в связи с отсутствием ведомственного контроля с Вашей стороны.

В соответствии со статьями 22, 24 Федерального закона от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации» прокурор или его заместитель в случае установления факта нарушения закона органами и должностными лицами вносит представление об устранении нарушений закона. Представление вносится в орган или должностному лицу, которые полномочны устранить допущенные нарушения, и подлежит безотлагательному рассмотрению.

В течение месяца со дня внесения представления должны быть приняты конкретные меры по устранению допущенных нарушений закона, их причин и условий, им способствующих; о результатах принятых мер должно быть сообщено прокурору в письменной форме.

Согласно статье 6 Федерального закона от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации» неисполнение требований прокурора,

вытекающих из его полномочий, влекут за собой установленную законом ответственность.

С учётом изложенного, руководствуясь ст. 24 Федерального закона от 17.01.1992 N 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации»,

ТРЕБУЮ:

1. Рассмотреть настоящее представление и обеспечить неукоснительное исполнение требований законодательства об общих принципах организации местного самоуправления и законодательства о теплоснабжении с участием представителя прокуратуры Калининского района Тверской области, своевременно уведомив в письменной форме о дате, времени и месте его рассмотрения.

2. О результатах принятых мер необходимо письменно сообщить в прокуратуру района в течение месяца со дня внесения представления.

3. В случае применения дисциплинарного взыскания предоставить копию приказа о его наложении.

Заместитель прокурора района

А.А. Мерц