Прокуратура Ленинского района г. Пензы разъясняет!

Рассмотрение обращений потребителей по вопросам теплоснабжения

Соблюдение требований федерального законодательства, регламентирующего вопросы рассмотрения органами местного самоуправления обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, является важным гарантом обеспечения прав граждан на безаварийное и бесперебойное предоставление коммунальной услуги отопление надлежащего качества в отопительный период.

В силу Федерального закона «О теплоснабжении» (от 27.07.2017 № 190-ФЗ) к полномочиям органов местного самоуправления городских поселений, городских округов по организации теплоснабжения на соответствующих территориях относится помимо прочего рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в порядке, установленном правилами организации теплоснабжения (утв.постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 № 808).

Правилами организации теплоснабжения в РФ установлен порядок рассмотрения органами местного самоуправления обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения. В соответствии с данными Правилами 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. Для информирования потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов указанная информация должна быть размещена на официальном сайте поселения, городского округа, а также в органах местного самоуправления, отвечающих за рассмотрение обращений.

Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону. Обращение, полученное должностным лицом органа местного самоуправления, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений). После регистрации обращения должностное лицо органа местного самоуправления 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).

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

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

Помощник прокурора Ленинского района г. Пензы Е.Ю. Заикина