Администрация

 муниципального образования

«Кузёмкинское сельское поселение»

Кингисеппского муниципального района

Ленинградской области

Постановление

от 06.08.2021г. № 90/1

«Об организации рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории МО «Кузёмкинское сельское поселение»

В целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, в соответствии с постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 года № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (приложение № 1).

1.1. Утвердить форму журнала регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (приложение №2).

2. Назначить ответственных должностных лиц администрации МО «Куземкинское сельское поселение» уполномоченных от имени администрации ответственными за организацию принятия и рассмотрения обращения потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории МО «Куземкинское сельское поселение»:

2.1. Снитко И.В. – заместителя главы администрации. В рабочие дни в период с 8:30 до 16:30.

2.2. Стасеву Е.П. – специалиста 1-й категории администрации. В рабочие дни в период с 8:30 до 16:30.

2.3. Диспетчера АО «Управляющая компания» - в ночное время, в выходные и праздничные дни по телефонам +7931-590-83-37; 8(81375)762-35.

Глава администрации В.П. Кулагин

*Приложение 1*

 *к постановлению №90/1 от 06.08.2021г.*

**Порядок принятия и оперативного рассмотрения обращений по вопросам непредставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества**

В соответствии с п. 4 ст. 154 Жилищного Кодекса РФ и Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам от 06.05.2011 № 354 в состав оказываемых гражданам коммунальных услуг входят:

- холодное водоснабжение - круглосуточное обеспечение потребителя холодной питьевой водой надлежащего качества в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение;

- горячее водоснабжение - круглосуточное обеспечение потребителя горячей водой надлежащего качества, подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение;

- водоотведение - отвод бытовых стоков из жилого помещения по присоединенной сети;

- электроснабжение - круглосуточное обеспечение потребителя электрической энергией надлежащего качества, подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение;

- газоснабжение - круглосуточное обеспечение потребителя газом надлежащего качества, подаваемым в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение, а также продажа бытового газа в баллонах;

- отопление - поддержание в жилом помещении, отапливаемом по присоединенной сети, надлежащей температуры воздуха.

**Порядок действий**

 При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги потребитель уведомляет аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или иную службу, указанную исполнителем.

 Принятие и оперативное рассмотрение обращений осуществляется уполномоченными должностными лицами администрации МО «Куземкинское сельское поселение» (далее - Должностное лицо).

 Прием заявлений в письменной форме осуществляется по адресу: МО «Куземкинское сельское поселение» д. Большое Куземкино, мкр. Центральный, д. 18 (здание администрации), в соответствии с режимом работы понедельник - четверг с 8-30 до 16-30 в пятницу с 8-30 до 15-30. В обращении потребителя указываются:

 физическое лицо – ФИО, адрес;

 юридические лица – наименование организации, дата и номер договора теплоснабжения, доверенность, удостоверяющая полномочия представителя потребителя;

 краткое содержания/описание проблемы.

 С заявлением в устной форме потребители могут обращаться:

 - в дежурно-диспетчерскую службу АО «Управляющая компания» по телефону +7931-590-83-37 или 8(81375)762-35 круглосуточно.

Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем сообщение потребителя (фамилию, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано сообщение потребителя, и время его регистрации.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя не известны причины оказания коммунальных услуг ненадлежащим образом, он обязан согласовать с потребителем дату и время проверки качества услуг, а также уведомить ресурсоснабжающую организацию, у которой исполнитель приобретает соответствующий коммунальный ресурс, о дате и времени проверки качества услуг.

По окончании проверки составляется акт, который подписывается лицами (их представителями), участвующими в проверке, 1 экземпляр акта передается потребителю (или его представителю), второй экземпляр остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвующим в проверке. В акте указываются нарушения установленных параметров качества, а также время и дата, когда услуги перестали предоставляться, либо начали предоставляться ненадлежащего качества.

При возникновении спора относительно факта нарушения качества коммунальной услуги любой заинтересованный участник проверки вправе инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги.

***В случае не проведения исполнителем проверки качества предоставляемых коммунальных услуг в срок, а также в случае невозможности уведомить его о факте нарушения качества коммунальных услуг в связи с ненадлежащей организацией работы круглосуточной аварийной службы потребитель вправе составить акт проверки качества коммунальных услуг в отсутствие исполнителя.***

***В таком случае акт подписывается не менее чем 2 потребителями и председателем управляющей компании и/или представителем администрации.***

Акт является основанием для перерасчета размера платы за не предоставленные коммунальные услуги либо предоставленные коммунальные услуги ненадлежащего качества.

**ВАЖНО ЗНАТЬ!**

Потребитель, право которого на получение качественной коммунальной услуги было нарушено, вправе обратиться к исполнителю и заявить требование не только о перерасчете размера платы за полученную коммунальную услугу ненадлежащего качества, но и потребовать компенсации убытков (если таковые имелись), а также компенсации морального вреда.

В случае отказа исполнителя в удовлетворении заявленных требований, потребитель вправе за защитой своих прав обратиться с исковым заявлением в судебные органы по своему выбору: по месту своего жительства или по месту пребывания, либо по месту нахождения организации, либо по месту заключения или исполнения договора. В обоснование исковых требований необходимо приложить соответствующие документы (акты проверки качества коммунальных услуг, претензии, направленные в адрес исполнителя, ответы на претензии и др.), подтверждающие отсутствие услуг либо их ненадлежащее качество в оспариваемый период.

В соответствии с п. 5 ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст. 47 ГПК РФ Роспотребнадзор, как уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), может быть привлечен судом к участию в деле по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

*Приложение 2*

 *к постановлению №90/1 от 06.08.2021г.*

**Журнал**

**регистрации жалоб (обращений)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата, время, форма обращения | Ф.И.О. заявителя, адрес | Краткое содержание обращения | Дата, время направление запроса в ТСО | Дата, время получения ответа из ТСО | Краткое описание причин нарушения параметров надежности теплоснабжения | Дата, время отправки письменного ответа заявителю | Исполнитель |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |