

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
НОВОДЖЕРЕЛИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
БРЮХОВЕЦКОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 07.07.2025

№ 56

ст-ца Новоджерелиевская

**О внесении изменений в постановление администрации  
Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района  
от 28 июня 2019 года № 62 «Об утверждении Порядка рассмотрения  
обращений граждан в администрации Новоджерелиевского сельского  
поселения Брюховецкого района»**

На основании Федерального закона от 20 марта 2025 года № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», Федерального Закона от 27 июня 2010 года № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Федерального Закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 8 августа 2012 года № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», а также в целях совершенствования организации рассмотрения обращений граждан на территории Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района, руководствуясь Уставом Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого муниципального района Краснодарского края, п о с т а н о в л я ю:

1. Внести в постановление администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района от 28 июня 2019 года № 62 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района» следующие изменения:

1) в пункте 1 слово «прилагается» заменить словом «приложение № 1»;

2) дополнить пунктом 1.1 следующего содержания:

«1.1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района (приложение № 2)»;

3) дополнить приложением № 2 (прилагается).

2. Главному специалисту администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района Г.Б. Вельян обеспечить размещение (опубликование) настоящего постановления на официальном сайте

администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в сетевом издании «ВЕСТНИК-ИНФО».

3. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава Новоджерелиевского  
сельского поселения  
Брюховецкого района



О.В. Ткаченко

ПРИЛОЖЕНИЕ  
к постановлению администрации  
Новоджерелиевского  
сельского поселения  
Брюховецкого района  
от 07.07.2025 № 56

«ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
Новоджерелиевского  
сельского поселения  
Брюховецкого района  
от 28.06.2019 г. № 62

**ПОРЯДОК**  
**подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности**  
**теплоснабжения Новоджерелиевского сельского поселения**  
**Брюховецкого района**

1. Общие положения

1.1 Для целей настоящего Порядка 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 теплопотребляющих установках либо для оказания коммунальных услуг в части горячего водоснабжения и отопления.

1.2 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.

1.3 Обращения могут подаваться потребителями:

- 1) в письменной форме;
- 2) в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы органа местного самоуправления либо официального сайта органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан

Российской Федерации»);

3) устно, в том числе по телефону (в течение отопительного периода).

В рабочее время обращения принимаются по адресу: Краснодарский край, Брюховецкий район, станица Новоджерелиевская, ул. Коммунаров д.33 или по телефонам:

+7 (86156) 65180 – администрация Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого муниципального района Краснодарского края (далее по тексту - Администрация);

+7 (86156) 65134 – глава Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого муниципального района Краснодарского края.

1.4. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрации назначаются должностные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

## 2. Требования к письменному обращению

2.1 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.

2.2 Обращение, в том числе направленное в форме электронного документа с использованием Единого портала, иной информационной системы органа местного самоуправления либо официального сайта органа местного самоуправления в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, 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.

## 3. Порядок рассмотрения Администрацией обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

3.1. Обращение, полученное должностным лицом Администрации, регистрируется в журнале регистраций жалоб (обращений) в день поступления.

3.1.1. Устные и телефонные обращения фиксируются ответственным должностным лицом посредством заполнения карточки обращения.

Карточка должна содержать:

дату и время обращения;

ФИО и контактные данные заявителя (при наличии);

краткое содержание обращения;

ФИО принявшего обращение сотрудника;

отметку о регистрации и направлении на рассмотрение.

Карточка подлежит регистрации в журнале обращений в день поступления.

3.2. После регистрации обращения, должностное лицо Администрации 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).

3.3. В случае неполучения ответа на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо Администрации в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

3.4. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо Администрации 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.

3.5. Ответ на обращение потребителя, подписанный должностным лицом Администрации, 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.

3.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

3.7. Должностное лицо Администрации обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

3.8. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого муниципального района Краснодарского края, а также в судебном порядке.

Глава Новоджерелиевского  
сельского поселения  
Брюховецкого района



О.В. Ткаченко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Порядку подачи и  
рассмотрения обращений  
потребителей по вопросам  
надежности теплоснабжения  
Новоджерелиевского сельского  
поселения  
Брюховецкого района

ЖУРНАЛ  
регистрации жалоб (обращений) по вопросам надежности теплоснабжения

Начат: " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

№ п/п	Дата и время обращения	Краткое содержание обращения	Дата и время запроса в теплоснабжающую организацию	Дата и время получения ответа теплоснабжающей организации	Краткое содержание ответа	Примечание

Глава Новоджерелиевского  
сельского поселения  
Брюховецкого района



О.В. Ткаченко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к Порядку подачи и  
рассмотрения обращений  
потребителей по вопросам  
надежности теплоснабжения  
Новоджерелиевского сельского  
поселения  
Брюховецкого района

Письменная форма подачи обращения  
по вопросам надежности теплоснабжения

Главе Новоджерелиевского сельского  
поселения Брюховецкого района  
от \_\_\_\_\_

проживающего (ей) по адресу:

\_\_\_\_\_

тел. \_\_\_\_\_

ОБРАЩЕНИЕ

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
подпись ФИО

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.»  
дата

Глава Новоджерелиевского  
сельского поселения  
Брюховецкого района



О.В. Ткаченко