**ИНФОРМАЦИЯ**

**Для потребителей о порядке подачи обращений**

**по вопросам надежности теплоснабжения и перечне необходимых документов**

1. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в сельском поселении Богдановка муниципального района Нефтегорский Самарской области, назначены должностные лица, осуществляющие ежедневное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

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 по адресу: 446613 Самарская область, Нефтегорский район, с. Богдановка, ул. Фрунзе, д.47 , а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону: 8 (84670) 4-71-14.

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

5. 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 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).

6.Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица органа местного самоуправления в течение 3 дней 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.

7. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо органа местного самоуправления в течение 3 дней 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.

8.Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 7 рабочих дней с момента его поступления. Дата и время отправки должна быть отмечена в журнале регистрации жалоб (обращений).

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

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

**ПРОЕКТ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ сельского поселения Богдановка**

**муниципального района Нефтегорский**

**Самарской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

 **№ от 2018 года**

**О Порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на отопительный период 2018-2019гг.**

 В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 года № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Правительства Российской Федерации»

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

 1.Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на отопительный период 2018-2019 гг. (Приложение № 1)

 2. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в сельском поселении Богдановка муниципального района Нефтегорский Самарской области, назначить должностных лиц, осуществляющих ежедневное принятие и рассмотрение обращений потребителей:
- Панчикову Валентину Петровну главу сельского поселения Богдановка,
- Самойлову Елену Александровну - специалиста администрации сельского поселения Богдановка.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

 Глава

сельского поселения Богдановка В.П. Панчикова

Приложение № 1
к постановлению администрации
 сельского поселения Богдановка от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**Порядок подачи и рассмотрения обращений**.

1. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в сельском поселении Богдановка муниципального района Нефтегорский Самарской области, назначаются должностные лица, осуществляющие ежедневное принятие и рассмотрение обращений потребителей.
2.Для информирования потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов указанная информация размещена на официальном сайте поселения, а также на информационных стендах администрации сельского поселении Богдановка муниципального района Нефтегорский Самарской области, отвечающих за рассмотрение обращений.
3. 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.
4.Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме по адресу: 446613 Самарская область, Нефтегорский район, с. Богдановка, ул. Фрунзе, д.47, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону: 8 (84670) 4-72-14.
5. Обращение, полученное должностным лицом органа местного самоуправления, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) (приложение № 1).
6. 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 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).
7.Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица органа местного самоуправления в течение 3 дней 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.
8. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо органа местного самоуправления в течение 3 дней 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.
9.Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 7 рабочих дней с момента его поступления. Дата и время отправки должна быть отмечена в журнале регистрации жалоб (обращений).
10. Должностное лицо органа местного самоуправления обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.
11. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе поселения, а также в судебном порядке.

Приложение № 1 к Порядку

ЖУРНАЛ
регистрации жалоб (обращений) потребителей
по вопросам надежности теплоснабжения

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата обращения | Ф.И.О. заявителя | Форма принятия жалобы (обращения),Краткое содержание жалобы (обращения), | Ф.И.О. принявшего жалобу (обращение) | Дата принятия решения,кому направлено | Отметка о рассмотрении |
|   |   |   |   |   |   |   |