**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 |
|  |  |  |  |  |  |  |