**АДМИНИСТРАЦИЯ ОКТЯБРЬСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ПОВОРИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

**от 12.10.2021 года №27**

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения и о назначении ответственного должностного лица ,осуществляющего принятие и рассмотрение обращений потребителей

Руководствуясь Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения   
  
1.Назначить ответственным за принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации Октябрьского сельского поселения главу Октябрьского сельского поселения Жидких В.И.

2. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (приложение 1).   
3.Для информирования потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов информацию разместить на официальном сайте Октябрьского сельского поселения  
4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

**Глава Октябрьского**

**сельского поселения: В.И. Жидких**

Приложение 1  
к распоряжению администрации   
Октябрьского сельского поселения

от 12.10.2021 № 27

ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Октябрьского сельского поселения

I. Право граждан на обращение. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1. 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.

2. Обращения могут подаваться потребителями как в письменной форме, так и в устной форме. Обращения принимаются по адресу: Воронежская область, Поворинский район, с. Октябрьское, улица Ленинская,100, или по телефону в рабочее время (47376)51133,51167 и мобильному телефону 89204606949. (круглосуточно).

II. Требования к письменному обращению:

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или 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 (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2. Обращение, поступившее в администрацию Октябрьского сельского поселения или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

III. Порядок рассмотрения администрацией Октябрьского сельского поселения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения:

1. Обращение, полученное должностным лицом администрации Октябрьского сельского поселения, регистрируется в журнале регистрации обращений.

2. После регистрации обращения должностное лицо администрации Октябрьского сельского поселения 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 (обращений).

3. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица администрации Октябрьского сельского поселения в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок должностное лицо администрации Октябрьского сельского поселения в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

4. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации Октябрьского сельского поселения 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.

5. 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 обращений.

6. Должностное лицо администрации Октябрьского сельского поселения обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

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