**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**

**«МИХАЙЛОВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»**

**АДМИНИСТРАЦИЯ МИХАЙЛОВСКОГО СЕЛЬСКОГО**

**ПОСЕЛЕНИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 10.02.2020г. № 6/1

х. Михайловка

33 **Об утверждении порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, о назначении ответственного должностного лица, осуществляющего ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей на отопительный период 2020-2021г.г. и последующие годы.**

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=ABD97CD22ED13B00198C5378850B8F7408DAA9DAC73FC665E799D5A15ADAB1F39775C61FD894E3EA2F58G) от 27.07.2010 « 190-ФЗ «О теплоснабжении», [постановлением](consultantplus://offline/ref=ABD97CD22ED13B00198C5378850B8F7408D9AADAC836C665E799D5A15ADAB1F39775C61FD894E1E32F58G) Правительства Российской Федерации от 8 августа 2012г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» и для оперативного рассмотрения обращений потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения, руководствуясь ст. 33 Устава муниципального образования «Михайловское сельское поселение», Администрация Михайловского сельского поселения,-

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1.В целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, поступивших в Администрацию Михайловского сельского поселения назначить ответственным должностным лицом за осуществление ежедневного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения специалиста I категории Администрации Михайловского сельского поселения Болдыреву Т.В.

2. Утвердить порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения и перечень необходимых документов в муниципальном образовании «Михайловское сельское поселение» (Приложение №1)

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального обнародования на информационном стенде и размещению на официальном сайте Администрации Михайловского сельского поселения

4.Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой

Глава Администрации Михайловского

сельского поселения С.М. Дубравина

Приложение №1

к постановлению Администрации

Михайловского сельского поселения

от 10. 02.2020г. № 6/1

**Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей**

**по вопросам надежности теплоснабжения на**

**отопительный период 2020-2021 гг. и последующие периоды**

1. Настоящий порядок разработан в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=ABD97CD22ED13B00198C5378850B8F7408DAA9DAC73FC665E799D5A15ADAB1F39775C61FD894E3EA2F58G) от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», [постановлением](consultantplus://offline/ref=ABD97CD22ED13B00198C5378850B8F7408D9AADAC836C665E799D5A15ADAB1F39775C61FD894E1E32F58G) Правительства Российской Федерации от 8 августа 2012г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

2. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется ежедневное, а в течение отопительного периода круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

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 в письменной форме по адресу: 346316, Администрация Михайловского сельского поселения, Ростовская область, Красносулинский район, ул.Ленина,20

В течение отопительного периода обращения могут подаваться круглосуточно в устной форме, в том числе по телефону: 8(86367) 5-90-68.

Гражданин в своем письменном обращении 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.

6. Обращение, полученное ответственным должностным лицом администрации, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

7. После регистрации обращения ответственное должностное лицо администрации обязано:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);

- определить теплоснабжающую организацию;

- 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 организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

8. Теплоснабжающая организация обязана ответить на запрос администрации в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения.

В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок администрация в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

9. После получения ответа от теплоснабжающей организации в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) ответственное должностное лицо администрации обязано:

- совместно с теплоснабжающей 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 организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

10. 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 должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

11. Ответственное должностное лицо администрации обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией.

**Перечень документов, которые необходимо предъявить потребителю при подаче обращения в письменной форме:**

1.Копия документа, удостоверяющего личность заявителя (для физических лиц).

2.Копию договора теплоснабжения (для юридических лиц).

3.Копию документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении (при наличии).

4.В письменном обращении потребитель в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) - (для физических лиц), наименование 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.

5.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.

**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 |
|  |  |  |  |  |  |  |