****

**Ножовское сельское поселение**

**Администрация поселения**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**24.10.2018 № 98**

**Об утверждении Положения о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Ножовского сельского поселения**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства РФ от 8 августа 2012 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», для оперативного рассмотрения обращений потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Ножовского сельского поселения (прилагается).

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования в соответствии с порядком, установленным Уставом Ножовского сельского поселения.

3. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава Ножовского сельского поселения Г.В. Пахольченко

Приложение 1

 к Постановлению администрации

 Ножовского сельского поселения

 от 24.09.2018 г. № 98

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Ножовского сельского поселения**

1. Положение о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Ножовского сельского поселения Частинского муниципального района Пермского края(далее – Положение) определяет порядок подачи и рассмотрения обращений по вопросам надежности теплоснабжения на территории Ножовского сельского поселения Частинского муниципального района Пермского края(далее – сельское поселение) и перечне необходимых документов.

2. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации Ножовского сельского поселения (далее – администрация поселения) в соответствии с постановлением главы Ножовского сельского поселения назначается должностное лицо, осуществляющее 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 потребителями в письменной форме в администрацию поселения по адресу: Пермский край, Частинский район, с. Ножовка, ул.Ленина, д.112, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону - 8 (34268) 2-34-41 или

МУП ЖКХ «Восход» по адресу Пермский кр. Частинский р-н, ул. Энтузиастов, д.15а, по телефону 8(34268) 2-34-40, 2-25-03

- в рабочие дни с 09.00 до 13.00, с 14.00 до 17.00 час.;

- в предпраздничные дни с 09.00 до 13.00, с 14.00 до 16.00 час.

5. Перечень документов, которые необходимо предъявить заявителю при подаче обращения в письменной форме:

- копию договора теплоснабжения (для юридических лиц);

- копию документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении (при наличии).

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

7. После регистрации обращения ответственное лицо администрации 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 жалоб (обращений).

8. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица администрации 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 в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

9. 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 (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.

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 должна быть отмечена в журнале регистрации жалоб (обращений).

11. Должностное лицо администрации обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

12. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе сельского поселения, а также в судебном порядке.

13. Информация для потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов предоставляется, посредством размещения на информационных стендах и на официальном сайте Ножовского сельского поселения в сети Интернет.

Приложение 2

к Положению о порядке подачи

и рассмотрения обращений

по вопросу надежности теплоснабжения

Журнал учёта обращений потребителей тепловой энергии, обратившихся в Администрацию Ножовского сельского поселения

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата и время поступления обращения | № обращения | ФИО заявителя, адрес, телефон | Содержание обращения | Когда и куда передано для принятия мер (подразделение, должность, ФИО, дата и время) | Отчёт о принятых мерах | Отметка о времени ответа заявителю |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|  |   |   |   |   |   |   |   |
|  |   |   |   |   |   |   |   |
|  |   |   |   |   |   |   |   |