Приложение 1

к распоряжению администрации

Малиновского сельского поселения

от 26.12.2022 г. № 59-р

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

1. Положение о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Малиновского сельского поселения (далее – Положение) определяет порядок подачи и рассмотрения обращений по вопросам надежности теплоснабжения на территории Малиновского сельского поселения и перечне необходимых документов.

2. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрации Малиновского сельского поселения (далее – Администрация) в соответствии с распоряжением Главы Малиновского сельского поселения назначаются должностные лица, осуществляющие 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 Малиновского сельского поселения по адресу : 636176, Томская область, Кожевниковский район, с. Малиновка, ул.Школьная, д.13 в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефонам Администрации: (838244) 53-146 и по мобильным телефонам должностных лиц Администрации.

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

* Копию документа, удостоверяющего личность заявителя (для физических лиц),
* Копию договора теплоснабжения (для юридических лиц),
* Копию документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении (при наличии).

6. Обращение, полученное должностным лицом Администрации Малиновского сельского поселения, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) (приложение к настоящему Положению).

7. После регистрации обращения должностное лицо Администрации Малиновского 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 жалоб (обращений).

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

9. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо Администрации Малиновского 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.

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 Малиновского сельского поселения обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

12. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе Малиновского 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, на официальном Интернет - сайте Администрации Малиновского сельского поселения в разделе «Прием обращений».

Адрес официального сайта Малиновского сельского поселения: <http://malinovka.kozhreg.ru>.