МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

МАЛИНОВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИЯ МАЛИНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

26.12.2022 № 59-р

с. Малиновка Кожевниковского района Томской области

О назначении ответственного по рассмотрению обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения и об утверждении Положения о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Малиновского сельского поселения

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003г. № 131- ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ», Федеральным законом от 27 июля 2010 №190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 г № 808 «Об организации теплоснабжения в РФ и о внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ», руководствуясь Уставом Малиновского сельского поселения и для осуществления круглосуточного контроля за обеспечением бесперебойного прохождения отопительного сезона 2022-2023гг, а также принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Малиновского сельского поселения

1. Назначить ответственным – временно исполняющую обязанности главы Малиновского сельского поселения Ситникову В.М.

2. Утвердить Положение о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Малиновского сельского поселения согласно приложению 1.

3.Контроль за выполнением данного распоряжения оставляю за собой.

И.о Главы поселения В.М. Ситникова

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>.

**ЖУРНАЛ**

**регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Малиновского сельского поселения**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Порядковый номер обращения | Дата, время регистра-ции обращения | Наименование юридического лица, Ф.И.О. физического лица, адрес, телефон | Наличие договора теплоснаб-жения, реквизиты | Суть, характер обращения | Наименование теплоснабжа-ющей, теплосетевой организации | Дата и время направления запроса в теплоснабжа-ющую, теплосетевую организацию | Дата и время поступления ответа от теплоснабжающей, теплосетевой организации | Дата и время направления предписания | Дата и время направления информации в прокура-туру | Дата и время отправ-ки ответа заяви-телю |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |