МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

ВОРОНОВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИЯ ВОРОНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

27.12.2022 № 88-р

с. Вороново Кожевниковского района Томской области

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

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131- ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 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 муниципального образования «Вороновское сельское поселение» и для осуществления круглосуточного контроля за обеспечением бесперебойного прохождения отопительного сезона 2022-2023 гг, а также принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Вороновского сельского поселения,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Вороновского сельского поселения согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Назначить Главу Вороновского сельского поселения Прокопенко С.Н., ответственным за рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Вороновского сельского поселения.

3. Опубликовать настоящее распоряжение в установленном Уставом муниципального образования Вороновское сельское поселение» порядке и разместить на официальном сайте Администрации Вороновского сельского поселения в сети «Интернет».

4. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

1. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава Вороновского сельского поселения С.Н.Прокопенко

О.М.Чирикова

т.8(38244)31-169

В дело № 02 – 04

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** О.М.Чирикова

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022г.

Приложение

к распоряжению администрации Вороновского сельского поселения от 27.12.2022 № 88-р

Положение
о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Вороновского сельского поселения

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

 2. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрации Вороновского сельского поселения (далее – Администрация) в соответствии с распоряжением Главы Вороновского 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 Вороновского сельского поселения по адресу : 636171, Томская область, Кожевниковский район, с. Вороново, ул. Уткина, д. 17, в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефонам Администрации: (838244) 31-169 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 Вороновского сельского поселения, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) (приложение 1 к настоящему Положению).

 7. После регистрации обращения, должностное лицо Администрации Вороновского 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 Вороновского 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 Вороновского сельского поселения в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

 9. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо Администрации Вороновского 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 Вороновского сельского поселения обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

 12. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе Вороновского 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 Вороновского сельского поселения <https://www.voronovo.tom.ru/> , в разделе «Прием обращений».

Приложение к положению о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Вороновского сельского поселения

ЖУРНАЛ

регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Вороновского 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 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |