

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«СЫЧЕВСКИЙ РАЙОН» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е**

**от 27 ноября 2017 года № 456-р**

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Сычевского городского поселения Сычевского района Смоленской области

В соответствии с Федеральным законом «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 года № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», руководствуясь Уставом Сычевского городского поселения Сычевского района Смоленской области:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Сычевского городского поселения Сычевского городского поселения Сычевского района Смоленской области.

2. Настоящее распоряжение подлежит размещению на официальном сайте Администрации муниципального образования «Сычевский район» Смоленской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на К.Г.Данилевича – заместителя Главы муниципального образования «Сычевский район» Смоленской области.

Глава муниципального образования

«Сычевский район» Смоленской области Е.Т. Орлов

 УТВЕРЖДЕН

распоряжением Администрации

муниципального образования

«Сычевский район»

Смоленской области

 от 27.11.2017 года № 456-р

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Сычевского городского поселения

Сычевского района Смоленской области

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Сычевского городского поселения Сычевского района Смоленской области (далее - Порядок) устанавливает процедуру подачи обращений, перечень необходимых документов, прилагаемых к обращениям, порядок взаимодействия между ответственными лицами и заявителями при рассмотрении обращений.

2. Настоящий Порядок разработан в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами: Федеральным законом «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 года № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

3. Заявителями являются физические и юридические лица - потребители тепловой энергии, приобретающие тепловую энергию (мощность), теплоноситель для использования на принадлежащих им на праве собственности или ином законном основании теплопотребляющих установках либо для оказания коммунальных услуг в части горячего водоснабжения и отопления.

4. Предметом регулирования настоящего Порядка являются обращения о качестве и безопасности теплоснабжения потребителей тепловой энергии.

1. Порядок подачи обращений

1. Обращения подаются в письменной форме или электронной форме, а в течение отопительного периода могут быть поданы в устной форме (в том числе, по телефону).

2. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком при наличии заключенного договора теплоснабжения.

3. Прием и рассмотрение обращений в соответствии с настоящим Порядком осуществляется ответственным лицом, назначенным распоряжением главы муниципального образования «Сычевский район» Смоленской области от 26.10.2016 года № 509-р.

4. Обращения в письменной или электронной форме могут быть поданы следующими способами:

- в письменном виде почтовым отправлением, по факсимильным каналам связи;

- в письменном виде на личном приеме;

- в виде электронного документа по электронной почте, через раздел "Интернет-приемная" официального сайта муниципального образования "Сычевский район» Смоленской области.

9. Прием обращений осуществляется ежедневно, а в отопительный период - круглосуточно:

- в устной форме по телефонам: 8(48130) 4-13-48, 8(48130) 4-17-52;

- в электронной форме по адресу электронной почты: sychevka1.adm@mail.ru.

3. Порядок и сроки приема и рассмотрения обращений

1. Ответственное лицо регистрирует полученное обращение в журнале регистрации жалоб (обращений).

2. В случае выявления препятствий для рассмотрения обращения в соответствии с настоящим Порядком заявителю разъясняется содержание выявленных недостатков и способы их устранения.

3. После регистрации обращения ответственное лицо:

- рассматривает обращение и прилагаемые документы, проверяет достоверность предоставленных заявителем документов подтверждающих факты, изложенные в обращении;

- определяет характер обращения (при необходимости, уточняет его у заявителя);

- в течение двух рабочих дней (в отопительный период - в течение трех часов) с момента регистрации обращения направляет его копию в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию и запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дата отправки запроса (в отопительный период - дата и время отправки запроса) регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений);

- в случае неполучения от теплоснабжающей (теплосетевой) организации в течение трех календарных дней (в отопительный период - в течение трех часов) ответа на запрос информирует об этом органы прокуратуры в течение трех часов.

4. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации ответственное лицо в течение трех календарных дней (в отопительный период - в течение шести часов):

- совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией определяет причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

- устанавливает, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов;

- проверяет наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам;

- при необходимости проводит выездную проверку обоснованности обращений потребителей.

5. Ответственное лицо контролирует исполнение вынесенного предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

6. Ответ на обращение предоставляется заявителю в письменном виде либо по электронной почте. Дата и время отправки должна быть отмечена в журнале регистрации жалоб (обращений).

7. Ответ на обращение предоставляется в следующие сроки:

на обращение, поданное в межотопительный период - в течение пяти рабочих дней с момента поступления обращения;

на обращение, поданное в отопительный период - в течение 24 часов с момента поступления обращения.