А**ДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ВОЕГУРТСКОЕ»**

**«ВОЕГУРТ» МУНИЦИПАЛ КЫЛДЫТЭТЛЭН АДМИНИСТРАЦИЕЗ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

1 октября 2014 г. № 54

**Об утверждении порядка подачи и**

 **рассмотрения обращений потребителей**

**по вопросам надежности теплоснабжения,**

**о назначении ответственного  должностного**

**лица,  осуществляющего ежедневное,**

**а в течение отопительного  периода –**

**круглосуточное принятие и рассмотрение**

**обращений потребителей.**

В  соответствии с федеральными законами от 06.10.2003 г. № 131-Ф3 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 года № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

 1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Воегуртское» ([прилагается](http://www.gubkinadm.ru/gorod/postanovlenia/7064-544pa13#porjadok)).

2. Назначить  ответственным лицом администрации муниципального образования «Воегуртское» за осуществление ежедневного,  а в течение  отопительного периода — круглосуточного  принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории МО «Воегуртское» на ведущего специалиста администрации МО «Воегуртское» Корепанову О.М.

3. Настоящее постановление разместить на официальном сайте МО «Балезинский район» в разделе «Сельские поселения – МО «Воегуртское».

 4. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

 Глава муниципального

 образования «Воегуртское» Н.В.Лекомцева

Утверждено
постановлением администрации
МО «Воегуртское»

от 1.10.2014 г. № 54

**ПОРЯДОК
рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Воегуртское»**

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории МО «Воегуртское» разработан в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» и в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, поступившим в администрацию МО «Воегуртское».

2. Прием обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется уполномоченным должностным лицом администрации МО «Воегуртское» (далее по тексту – должностное лицо) по адресу: 427527, УР, Балезинский район, д.Воегурт, ул.Советская, 12.

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, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефонам: 8(34166) 5-32-33.

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, регистрируется в журнале регистрации обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее – Журнал).

7. После регистрации обращения должностное лицо 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.

8. В случае неполучения ответа теплоснабжающей (теплосетевой) организации на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) должностное лицо в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

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

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

 12. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе администрации муниципального образования «Воегуртское» а также в судебном порядке.

              Приложение № 1

**ЖУРНАЛ**

**регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории МО «Воегуртское»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п 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 |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |