****

 **Администрация**

**Издешковского сельского поселения**

**Сафоновского района Смоленской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **07.03.2023** |  | **№ 8** |
| с. Издешково |

**Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, о назначении ответственного должностного лица, осуществляющего принятие и рассмотрение обращений потребителей**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», руководствуясь Уставом Издешковского сельского поселения Сафоновского района Смоленской области,

Администрация Издешковского сельского поселения Сафоновского района Смоленской области

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Издешковского сельского поселения Сафоновского района Смоленской области (приложение № 1).

2. Назначить ответственным должностным лицом Администрации сельского поселения Сафоновского района Смоленской области за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Издешковского сельского поселения Сафоновского района Смоленской области Главу муниципального образования Издешковского сельского поселения Сафоновского района Смоленской области Триппель Елену Викторовну.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

4.Настоящее постановление подлежит размещению
на официальном сайте Администрации Издешковского сельского поселения Сафоновского района Смоленской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Глава муниципального образования

Издешковского сельского поселения

Сафоновского района Смоленской области **Е.В. Триппель**

Приложение №1

к постановлению Администрации

Издешковского сельского поселения

Сафоновского района Смоленской области

от 07.03.2023 № 8

**ПОРЯДОК
подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Издешковском сельском поселении Сафоновского района Смоленской области**

1. Настоящий  Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Издешковском сельском поселении Сафоновского района Смоленской области 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 Издешковского сельского поселения Сафоновского района Смоленской области.

2. Прием обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется уполномоченным должностным лицом Администрации Издешковского сельского поселения Сафоновского района Смоленской области   (далее по тексту – должностное лицо) по адресу: 215540, Смоленская область, Сафоновский район, с.Издешково, ул. 1-я Ленинская, д. 3.

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 рабочему телефону 8(48142)7-84-76 и мобильному телефону 8-960-589-32-88 (круглосуточно).

5. Обращение, полученное должностным лицом, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

6. После регистрации обращения должностное лицо  обязано:

1) определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);
2) определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие теплоснабжение данного потребителя;
3) проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;
4) 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).
7. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица  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 в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.
8. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо  в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:
1) совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

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

3) проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам;

4) при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;
5) 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.
9. 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).
10. Должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

11. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе муниципального образования Издешковского сельского поселения Сафоновского района Смоленской области.

12. При обращении  в устной форме потребитель должен указать свои данные:

- Ф.И.О.;
- место жительства;
- контактный телефон  и изложить суть вопроса.
13. Перечень документов, прилагаемый заявителем к обращению  в письменной форме:
- удостоверенная потребителем копия действующего договора теплоснабжения (для потребителей - юридических лиц и индивидуальных предпринимателей);
 - документы, подтверждающие изложенные в обращении факты.