**АДМИНИСТРАЦИЯ ВОЛОДИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

20.09.2021 № 11-р

с.Володино

Кривошеинский район

Томская область

О назначении ответственного должностного лица,

осуществляющего ежедневное, а в течение отопительного периода-

круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей

Руководствуясь Федеральными законами от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27 июля 2010 года № 190-ФЗ «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» и в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

ОБЯЗЫВАЮ:

1. Назначить ответственным должностным лицом Администрации Володинского сельского поселения за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода- круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в муниципальном образовании Володинское сельское поселение главного специалиста Администрации Володинского сельского поселения Сёмину Елену Александровну.
2. Утвердить прилагаемый порядок  подачи обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Володинского сельского поселения, а так же перечень необходимых документов.

3. Опубликовать настоящее постановление в информационном бюллетене и разместить на официальном сайте муниципального образования Володинское сельское поселение в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Настоящее постановление вступает в силу с даты его опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава Володинского сельского поселения Р.П.Петрова

Приложение №1

УТВЕРЖДЕН

Распоряжением Администрации Володинского сельского поселения

от 20.09.2021 №11-р

Порядок

подачи обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Володинского сельского поселения, а так же перечень необходимых документов

I. Общие положения.

1. Для целей настоящего постановления используется понятие «потребитель тепловой энергии» (далее - потребитель) - лицо, приобретающее тепловую энергию (мощность), теплоноситель для использования на принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании теплопотребляющих установках в части отопления.

2. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключенного в письменной форме договора теплоснабжения, обращения потребителей-граждан принимаются к рассмотрению независимо от наличия заключенного в письменной форме договора теплоснабжения.

3. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода в письменной и в устной формах, в том числе по телефону. Ежедневно в рабочие дни с 9 часов 00 минут до 13 часов 00 минут и с 14 часов 00 минут до 17 часов 15 минут письменные обращения принимаются в Администрации Володинского сельского поселения, расположенной по адресу: 636310, Томская область, Кривошеинский район, село Володино, ул. Советская, дом 31, или на адрес электронной почты: [volodino@tomsk.qov.ru](mailto:volodino@tomsk.qov.ru), устные обращения принимаются в Администрации и по телефонам 8(38251)4 54 33, 8(38251)4 55 34. В отопительный период круглосуточно устные обращения принимаются по телефонам:

-дежурно-диспетчерской службы Администрации Кривошеинского района 8(38251)2-14-26;

- главного специалиста Администрации Володинского сельского поселения 8-962 779 0898;

- Главы Володинского сельского поселения 8-900 923 7955.

II. Требования к письменному обращению.

4. Потребитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), наименование организации (при подаче обращения юридическим лицом), фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) руководителя (законного представителя) юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, наименование организации (при подаче обращения юридическим лицом), фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) руководителя (законного представителя) юридического лица, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Потребитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

III. Порядок рассмотрения Администрацией Володинского сельского поселения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

6. Обращение, полученное должностным лицом Администрации Володинского сельского поселения, регистрируется в журнале регистрации письменных обращений граждан или в журнале регистрации поступающих документов (в том числе по электронной почте) в день поступления.

7. После регистрации обращения должностное лицо Володинского 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 отправляемых документов (в том числе по электронной почте).

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

9. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо Администрации Володинского 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 направлен в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов - в отопительный период) с даты его поступления. Дата и время отправки должны быть отмечены в журнале регистрации отправляемых документов (в том числе по электронной почте).

Ответ на обращение может быть обжалован вышестоящему должностному лицу, а также в суд.

11. Должностное лицо Администрации Володинского сельского поселения обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

12. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе Володинского сельского поселения, а также в судебном порядке.