**Администрация Суминского сельсовета**

**Каргатского района Новосибирской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

02 июня 2014 года с.Сумы № 19

Об утверждении Положения о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Суминского сельсовета

В соответствии со ст.125 гл.XI Постановления Правительства Российской Федерации от 08.08.2012года №808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства российской Федерации», Администрация Суминского сельсовета,

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Положение о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Суминского сельсовета (прилагается).

2. Данное постановление разместить на официальном сайте Администрации Суминского сельсовета Каргатского района Новосибирской области.

3. Назначить лицом, осуществляющим ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей специалиста администрации Сафонову Н.А.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Суминского сельсовета Уваров А.Н.

УТВЕРЖДЕНО

Постановлением Администрации

Суминского сельсовета от 02 июня 2014г. №19

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Суминского сельсовета**

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

2. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрации Суминского сельсовета (далее – Администрация) в соответствии с постановлением администрации Суминского сельсовета 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, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефонам Администрации: (838365) 55-346 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 , регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) (приложение №1 к настоящему Положению).

7. После регистрации обращения должностное лицо Администрации Суминского сельсовета 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 Суминского сельсовета 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 Суминского сельсовета в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

9. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо Администрации Суминского сельсовета 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 Суминского сельсовета обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

12. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе Суминского сельсовета, а также в судебном порядке.

13. Информация для потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов предоставляется, посредством размещения на информационных стендах, на официальной странице Интернет-сайта Администрации Суминского сельсовета.

Адрес официальной страницы администрации Суминского сельсовета на Интернет-сайте Администрации Каргатского района.

Приложение № 1

к Положению о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Суминского сельсовета

**ЖУРНАЛ**

**регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Суминского сельсовета**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |