РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

АДМИНИСТРАЦИЯ СОСНОВОБОРСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

ЗЕЙСКОГО РАЙОНА АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.06.2022 № 43

с. Сосновый Бор

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей

 по вопросам надежности теплоснабжения, о назначении ответственного должностного лица, осуществляющего принятие и рассмотрение

обращений потребителей в Сосновоборском сельсовете

В соответствии с 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», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

**п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Сосновоборском сельсовете согласно приложению.

2. Назначить специалиста сельсовета ответственным должностным лицом за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода — круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Сосновоборском сельсовете.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой

4. Настоящее постановление разместить на официальном сайте администрации - <https://сосновоборский28.рф/>.

Глава сельсовета Н.В.Ельчин

Приложение

к постановлению

администрации сельсовета

от 28.06.2022 № 43

ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Сосновоборском сельсовете

 I. Право граждан на обращение.

 В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

 1.Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам.

 2.Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

 3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

 4. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется ежедневное, а в течение отопительного периода круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

 5. 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.

 6. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону.

 7. В рабочее время рабочих дней письменные и устные обращения принимаются по адресу: С.Сосновый Бор, ул.Новая,2 Б,  телефонные звонки принимаются в рабочие дни по телефону: 8 416 58 57 104.

 8. Информация  о порядке подачи  и перечне необходимых документов размещается на официальном сайте администрации: <https://сосновоборский28.рф/>.

II. Требования к письменному обращению:

 1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

 2. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин 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 Сосновоборского сельсовета (далее – администрация) обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения:

 1. Обращение, полученное специалистом администрации, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

 2. После регистрации обращения специалист администрации обязан:

 определить характер обращения (при необходимости уточнить его у 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).

 3.  Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос администрации в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок администрация в течение 3  часов информирует об этом органы прокуратуры.

 4. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) специалист администрации обязан:

 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.

 5.  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).

 6. Специалист администрации обязан проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

 7. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главой Сосновоборского сельсовета, а также в судебном порядке.