



**АДМИНИСТРАЦИЯ
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ СЕЛО ТРОИЦКОЕ
Калужской области**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

с. Троицкое

«20» декабря 2016г.

№ 229

**Об утверждении порядка рассмотрения
обращений потребителей по вопросам
надежности теплоснабжения.**

Руководствуясь Жилищным Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 27.07.2010 года № 180-ФЗ «О теплоснабжении» и Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Российской Федерации» Администрация **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Порядок рассмотрения Администрацией поселения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения(Приложение).
2. Ведущему эксперту администрации Бутовой И.И., для информирования потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов разместить информацию на официальном сайте МР «Жуковский район» и в администрации поселения на информационной доске.
3. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию (обнародованию).
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации

Бесфамильная О.И.

**Порядок
рассмотрения Администрацией поселения
обращений потребителей
по вопросам надежности теплоснабжения.**

1. Порядок рассмотрения Администрацией поселения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее Порядок) разработан на основании Федерального закона от 27.07.2010 года № 180-ФЗ «О теплоснабжении» и Постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».
2. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации поселения назначается должностное лица, осуществляющее ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.
Для информирования потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов указанная информация должна быть размещена на официальном сайте «МР Жуковский район», на информационной доске в администрации поселения.
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 по адресу Калужская область Жуковский район село Троицкое, 164 - помещение Администрации сельского поселения село Троицкое, в рабочие дни с 8.00 до 16.00, в предпраздничные дни с 8.00 до 15.00, обеденных перерыв с 13.00 до 14.00, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону 8(48432)58236.
5. Перечень документов которые необходимо предъявить заявителю при обращении в письменной форме:
 - копию договора теплоснабжения (для юридических лиц);
 - копию документов, удостоверяющих личность заявителя (для физических лиц);
 - копию документов, подтверждающие факты, изложенные в обращении (при наличии).
6. Обращение, полученное должностным лицом администрации, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

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

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

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

