

**Администрация  
Вязноватовского сельского поселения  
Нижнедевицкого муниципального района  
Воронежской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 13.09.2022 г. № 86

с. Вязноватовка

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 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», администрация Вязноватовского сельского поселения

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Вязноватовского сельского поселения Нижнедевицкого муниципального района Воронежской области согласно приложению №1.
2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
3. В целях информирования потребителей разместить на официальном сайте администрации Вязноватовского сельского поселения.

Глава администрации Вязноватовского  
сельского поселения



С. Гончаров

Приложение №1  
к постановлению администрации  
Вязноватовского сельского  
поселения Нижнедевицкого  
муниципального района  
Воронежской области от 13.09.2022  
г. № 86

**ПОРЯДОК**  
**подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам**  
**надежности теплоснабжения Вязноватовского сельского поселения**  
**Нижнедевицкого муниципального района Воронежской области**

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

1. 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.

2. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода в устной, в том числе по телефону – в рабочее время обращения принимаются по адресу: ул. Мира, 112, телефонные звонки принимаются круглосуточно: в рабочие дни, 8(47370)-73-1-46 в выходные и праздничные дни по телефонам: 8(961)-181-75-78

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 администрацию Вязноватовского сельского поселения Нижнедевицкого муниципального района Воронежской области 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 Вязноватовского сельского поселения Нижнедевицкого муниципального района Воронежской области обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения:

1. Обращение, полученное должностным лицом администрации Вязноватовского сельского поселения Нижнедевицкого муниципального района Воронежской области, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

2. После регистрации обращения должностное лицо администрации Нижнедевицкого сельского поселения Нижнедевицкого муниципального района Воронежской области 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).

3. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица администрации Вязноватовского сельского поселения Нижнедевицкого муниципального района Воронежской области 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 Вязноватовского сельского поселения Нижнедевицкого муниципального района Воронежской области в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

4. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации Вязноватовского сельского поселения Нижнедевицкого муниципального района Воронежской области 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.

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. Должностное лицо администрации Вязноватовского сельского поселения Нижнедевицкого муниципального района Воронежской области обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

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

УТВЕРЖДАЮ:  
Глава администрации  
Вязноватовского сельского  
поселения Нижнедевицкого  
муниципального района  
Воронежской области

С. С. Гончаров

АКТ



Обнародования постановления №86 от 13.09.2022 г. «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, о назначении ответственного должностного лица, осуществляющего принятие и рассмотрение обращений потребителей»

с. Вязноватовка

13.09.2022 г.

Настоящий акт составлен комиссией:

Гончаровым С.С. - главой администрации Вязноватовского сельского поселения,  
Стеблевой Е.А. – ведущим специалистом администрации Вязноватовского сельского поселения,

в том, что составили настоящий акт обнародования постановления №86 от 13.09.2022 г. «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, о назначении ответственного должностного лица, осуществляющего принятие и рассмотрение обращений потребителей»

Постановление обнародовано посредством размещения данного документа на «доске объявлений» в здании администрации Вязноватовского сельского поселения по адресу: село Вязноватовка ул. Мира дом № 112.

Подписи:

С. С. Гончаров

Е. А. Стеблева