|  |  |
| --- | --- |
| РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯРеспублика Марий ЭлЗвениговский район**ПОСТАНОВЛЕНИЕ****администрации****муниципального образования****«Шелангерское сельское поселение»** | РОССИЙ ФЕДЕРАЦИЙМарий Эл РеспубликЗвенигово район**«Шоленгер ял шотан илем****муниципальный образован ий****администрацийын****ПУНЧАЛЖЕ** |

425070, п.Шелангер, ул. Школьная, 35,тел. (883645)6-63-89, факс 6-63-89

= = = = = = = = = = = = = = = = = = = = = = = = = = = = = = = = = = = = = = = = =

от 12 мая 2017г. № 47

Об утверждении порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Шелангерского сельского поселения

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении»,  Постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты правительства Российской Федерации», Уставом МО «Шелангерское сельское поселение», администрация муниципального образования «Шелангерское сельское поселение»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1.  Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений потребителей по вопросам ненадежности теплоснабжения на территории Шелангерского сельского поселения» (приложение 1).

1. Настоящее постановление подлежит размещению на официальном сайте администрации МО «Звениговский муниципальный район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
2. Настоящее постановление вступает в силу после его обнародования.
3. Контроль за исполнением настоящего оставляю за собой.

Глава администрации

МО «Шелангерское сельское поселение» Э.И. Капитонова

Приложение 1

к постановлению администрации

МО «Шелангерское сельское поселение»

№ 47 от 12.05.2017 года

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории**

**Шелангерского сельского поселения**

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

2. Принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам ненадежности теплоснабжения, осуществляется ответственным должностным лицом администрации МО «Шелангерское сельское поселение» ежедневно, а в течение отопительного сезона круглосуточно.

3. Ответственный за принятие и  рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации МО «Шелангерское сельское поселение» (далее – администрация), является глава администрации – Капитонова Эльвира Ивановна, телефон 8(83645) 6-63-89 (в рабочее время с 8.00 до 17.00), 6-64-14.

4. 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).

5. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефонам администрации 8(83645) 6-63-89, 6-64-14, и по мобильному телефону ответственного за рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения должностного лица администрации.

6. Обращение, полученное должностным лицом администрации, регистрируется в журнале регистрации обращений граждан (заявлений, жалоб, письменных предложений).

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.