**![Герб цвет с вч + короной [Converted]]()**

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ТЕМКИНСКИЙ РАЙОН» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 20.10.2014  № 524                                                                           с. Темкино

Об утверждении порядка передачи

и рассмотрения обращений потребителей

по вопросам надежности теплоснабжения

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.20112 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области.

2. В целях информирования потребителей обеспечить размещение на официальном сайте Администрации муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области информацию об ответственном лице, а также о порядке подачи обращений и передаче необходимых документов (Приложение).

3. Контроль за исполнением данного распоряжения оставляю за собой.

Глава Администрации

муниципального образования

«Темкинский район» Смоленской области                                                Р.В. Журавлев

|  |  |
| --- | --- |
|   |   |

                                                                                                                           Приложение

к постановлению Администрации

муниципального образования

«Темкинский район»

Смоленской области

от   20.10. 2014 г. № 524

**Порядок рассмотрения  обращений**

**потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

**на территории муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области**

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 форме, в том числе по телефонам:2-15-44, 8(915)641-03-55, 2-14-87.

3. Обращение, полученное должностным лицом Администрации муниципального образования «Темкинский район» Смоленской  области (далее  –  Администрация), регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

4. 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).

5. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица органа местного самоуправления 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.

6. 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.

7. 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).

8. Должностное лицо Администрации  обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

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