

 **АДМИНИСТРАЦИЯ**

 **НИЦИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**СЛОБОДО-ТУРИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

***П О С Т А Н О В Л Е Н И Е***

*от 16 октября 2013 года*

*с.Ницинское*

 *№131*

***Об утверждении порядка рассмотрения администрацией Ницинского сельского поселения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения***

Руководствуясь постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 года №808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Порядок рассмотрения администрацией Ницинского сельского поселения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения. (Прилагается)
2. Утвердить состав рабочей группы администрации поселения ответственными за ежедневное, а в течение отопительного периода – круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения. (Прилагается)
3. Настоящее Постановление опубликовать на официальном сайте поселения в сети интернет.
4. Контроль исполнения настоящего Постановления оставляю за собой.

Глава администрации

Ницинского сельского поселения: С.Г.Костенков

Утвержден Постановлением

 администрации Ницинского

сельского поселения от 16.10.2013 г № 131

Порядок

рассмотрения в администрации Ницинского сельского поселения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

 1. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации Ницинского сельского поселения, назначаются должностные лица, осуществляющие 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 поселения.

2. 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.

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).

3. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефонам в соответствии с графиком дежурства специалистов администрации.

 4. Обращение, полученное должностным лицом администрации Ницинского сельского поселения, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

4.1. После регистрации обращения должностное лицо администрации поселения обязан:

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 Ницинского сельского поселения в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

6. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации поселения 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 Ницинского сельского поселения обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

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

Приложение к Постановлению

 №131 от 16.10.2013г

**ЖУРНАЛ**

**регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Ницинского сельского поселения**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Порядковый номер обращения | Дата, время регистра-ции обращения | Наименование юридического лица, Ф.И.О. физического лица, адрес, телефон | Наличие договора теплоснаб-жения, реквизиты | Суть, характер обращения | Наименование теплоснабжа-ющей, теплосетевой организации | Дата и время направления запроса в теплоснабжа-ющую, теплосетевую организацию | Дата и время поступления ответа от  теплоснабжающей, теплосетевой организации | Дата и время направления предписания | Дата и время направления информации в прокура-туру | Дата и время отправ-ки ответа заяви-телю |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |

Приложение к

Постановлению №131 от 16.10.2013г

**Г Р А Ф И К**

**Дежурства должностных лиц администрации муниципального образования Ницинское сельское поселение**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ФИО** | **Дни, часы дежурства** | **Телефон** | **Подпись** |
|  Кошелева Галина Иннокентьевна | понедельникс 09-00 до 16-00с 16-00 до 9-00 |  2-61-6989221032749 |   |
|  Кузеванова Татьяна Аркадьевна | вторникс 09-00 до 16-00с 16-00 до 9-00 |  2-61-4289222946265 |   |
|  Жданов Владимир Геннадьевич | средас 09-00 до 16-00с 16-00 до 9-00 |  2-61-4289221583173 |   |
|  Жданова Вера Михайловна  | четвергс 09-00 до 16-00с 16-00 до 9-00 |  2-61-6989221716302 |   |
| Тощев Юрий Васильевич | пятницас 09-00 до 16-00с 16-00 до 9-00 |  2-61-4289224857796 |   |
| Костенков Сергей Григорьевич | субботас 9-00 до 9-00 |  89221178630 |   |
| Тощев Юрий Васильевич | воскресеньес 9-00 до 9-00 |  89224857796 |   |

Ответственный дежурный администрации Ницинского сельского поселения

Директор МУП «Ницинское ЖКХ» Крутиков Виталий Александрович -2-61-60; 89221669425.