## 

## АДМИНИСТРАЦИЯ НОВОКРИВОШЕИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

14.09.2021 № 21-р

с. Новокривошеино

Кривошеинский район

Томская область

|  |
| --- |
| 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 августа 2012 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», Федеральным законом от 02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, поступивших в администрацию Новокривошеинского сельского поселения

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Новокривошеинского сельского поселения (приложению1).

2. Назначить ответственным должностным лицом администрации Новокривошеинского сельского поселения Кривошеинского района Томской области за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода — круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Новокривошеинском сельском поселении Кривошеинского района Томской области, Главу Новокривошеинского сельского поселения (Главу Администрации) А.О. Саяпина.

3. Информацию о порядке подачи и рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Новокривошеинского сельского поселения донести до граждан путем размещения информации на стендах администрации и в домах, для юридических лиц путем направления писем с информацией, также опубликовать настоящее распоряжение в средстве массовой информации – ежемесячном печатном издании - «Информационный бюллетень Новокривошеинского сельского поселения», разместить на официальном сайте муниципального образования Новокривошеинское сельское поселение в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Распоряжение вступает в силу с даты его подписания.

5. Контроль за исполнением настоящего Распоряжения оставляю за собой.

Глава Новокривошеинского сельского поселения

(Глава Администрации) А.О. Саяпин

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

Распоряжением Администрации

Новокривошеинского сельского поселения

от 14.09.2021 № 21

ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Новокривошеинском сельском поселении.

1. Право граждан на обращение

В соответствии с [Федеральным законом от 02 мая 2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»](http://docs.cntd.ru/document/901978846):

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам.

2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

5. 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.

6. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону.

7. Письменные и устные обращения принимаются на имя главы по адресу: 636307, РФ, Томская область, Кривошеинский район, село Новокривошеино, улица Советская, дом 1, Администрация Новокривошеинского сельского поселения.

В рабочие и нерабочее время

- В здание администрации Новокривошеинского сельского поселения: 636307, РФ, Томская область, Кривошеинский район, село Новокривошеино, улица Советская, дом 1, в кабинете Главы поселения лично.

-по телефону Главе Новокривошеинского сельского поселения 8-952-804-91-93

- в электронном виде на имя Главы Новокривошеинского сельского поселения на электронный адрес Agro70rus@yandex.ru

2. Требования к письменному обращению

8. 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.

9. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

10. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. 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.

3. Порядок рассмотрения администрацией обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

11. Обращение, полученное Главой Новокривошеинского сельского поселения, регистрируется в отдельном журнале: «Журнал регистрации обращений потребителей тепловой энергии» Главой Новокривошеинского сельского поселения, определяется характер (приоритет) данного обращения, а также исполнитель.

12. После регистрации обращения Глава Новокривошеинского сельского поселения:

- в случае, если приоритет (характер) обращения потребителя требует незамедлительных действий, направленных на предупреждение негативных последствий, которые могут повлечь вред жизни и здоровью граждан, вред их имуществу, имуществу третьих лиц, Глава поселения предпринимает все необходимые и достаточные меры в рамках его полномочий, вплоть до введения на территории Новокривошеинского сельского поселения или его части чрезвычайное положение;

- сообщает теплоснабжающей организации о существе обращения потребителя в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов - в отопительный период) с момента регистрации обращения;

- проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;

13. Теплоснабжающая организация обязана ответить на запрос Главы Новокривошеинского сельского послания в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок Глава Новокривошеинского сельского послания в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

14. После получения ответа от теплоснабжающей организации Новокривошеинского сельского посланияв течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязан:

- совместно с теплоснабжающей 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, уведомить теплоснабжающую организацию о незамедлительном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

15. 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: «Журнал регистрации обращений потребителей тепловой энергии».