РОССИЙ ФЕДЕРАЦИЙ РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИКА РЕСПУБЛИКА МАРИЙ ЭЛ

«ШАЛЕ ЯЛ КУНДЕМ» АДМИНИСТРАЦИЯ

МУНИЦИПАЛЬНЫЙ МУНИЦИПАЛЬНОГО

ОБРАЗОВАНИЙЫН ОБРАЗОВАНИЯ «ШАЛИНСКОЕ

АДМИНИСТРАЦИЙЖЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**От 27 сентября 2017 года № 19**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

**О возложении обязанности на принятие и рассмотрение жалоб.**

1.Возложить обязанность ответственного лица на осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода – круглосуточное, принятие и рассмотрение жалоб граждан по вопросам надежности теплоснабжения на специалиста Григорьеву Инну Геннадьевну.

2.Утвердить прилагаемый порядок подачи и рассмотрения обращений.

Глава администрации МО

«Шалинское сельское поселение»: С.Николаев

Приложение

к распоряжению администрации

МО «Шалинское сельское поселение»

от 27.09.2017 № 19

**Порядок подачи и рассмотрения обращений.**

1. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации МО «Шалинского сельского поселении» Моркинского района, назначаются должностные лица, осуществляющие ежедневное принятие и рассмотрение обращений потребителей.
2. Для информирования потребителей о Порядке подачи и рассмотрения обращений (далее – Порядок) и перечне необходимых документов указанная информация размещена на официальном сайте поселения, а также на информационных стендах администрации МО «Шалинского сельского поселения» Моркинского района, отвечающих за рассмотрение обращений.
3. 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.

4.Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме по адресу: 425120, РМЭ, Моркинский район, дер. Большие Шали, ул. Молодежная, д.3, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону: 8 (83635) 9-32-65.

1. Обращение, полученное должностным лицом органа местного самоуправления, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) (приложение № 1 к Порядку).
2. После регистрации обращения должностное лицо органа местного самоуправления 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 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).

7.Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица органа местного самоуправления в течение 3 дней со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок должностное лицо органа местного самоуправления в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

8. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо органа местного самоуправления в течение З дней 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.

9.Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 7 рабочих дней с момента его поступления. Дата и время отправки должна быть отмечена в журнале регистрации жалоб (обращений).

1. Должностное лицо органа местного самоуправления обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

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

Приложение № 1

к Порядкуподачи

и рассмотрения обращений

Журнал регистрации жалоб (обращений)

граждан по вопросам надежности теплоснабжения

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата обращения | Ф.И.О.  заявителя | Форма принятия жалобы (обращения), краткое содержание жалобы (обращения) | Ф.И.О. принявшего жалобу (обращение) | Дата принятия решения, кому направлено | Отметка о рассмотрении |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |