|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИКЫН****МАРИ-ТУРЕК****МУНИЦИПАЛ РАЙОНЫН****ХЛЕБНИКОВО ЯЛ****ШОТАН ИЛЕМ****АДМИНИСТРАЦИЙЖЕ** |  | **ХЛЕБНИКОВСКАЯ****СЕЛЬСКАЯ** **АДМИНИСТРАЦИЯ****МАРИ-ТУРЕКСКОГО****МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА****РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ** |
| Свобода урем, 2, Хлебниково села, 425520тел.8(83634)9-13-40, факс: 8(83634)9-14-97 |  | ул. Свободы -2, с. Хлебниково 425520тел .8(83634)9-13-40, факс: 8(83634)9-14-97 |

#### ОКПО 76869893, ОГРН 1051203014719, ИНН 1206004480, КПП 120601001

|  |  |
| --- | --- |
| 02.02.2023 г №68  на № 02-02-2022 от 26.01.2023 | ПрокуратураМари-Турекского района |

Хлебниковской сельской администрацией представление прокурора Мари-Турекского района от 26.01.2023 года №02-02-2022 «Об устранении нарушений федерального законодательства в сфере жилищно-коммунального хозяйства» рассмотрено с участием главных специалистов администрации, представителя прокуратуры Ахмадуллиной Р.Д.

Требования, указанные в представлении администрацией изучены и учтены.

#### Информация о порядке подачи обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения подготовлена, размещена на официальном сайте Хлебниковского сельского поселения и направлена в прокуратуру района.

Администратором сайта (ответственным лицом за размещение информации на сайте) является главный специалист администрации Трушкова Н.И.

За допущенные нарушения законодательства, ненадлежащее исполнение должностным лицом своих обязанностей главный специалист Трушкова Н.И распоряжением Главы Хлебниковской сельской администрации привлечена к дисциплинарной ответственности в виде замечания.

Приложение:

Копия распоряжения Главы администрации от 02.02.2023 года за №2-р «О привлечении к дисциплинарной ответственности»

Порядок подачи обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

Скриншот со страницы Хлебниковского сельского поселения о размещении информации

#### Глава Хлебниковской

#### сельской администрации О.А.Протасова

#### Порядок подачи обращений

#### потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

#### В целях оперативного реагирования на обращения потребителей по вопросам теплоснабжения, потребитель может написать письменное обращение в Хлебниковскую сельскую администрацию по вопросу ненадлежащего теплоснабжения, по адресу: 425520, Республика Марий Эл, Мари-Турекский район, с. Хлебниково, улица Свободы, дом 2.

#### Ответственный за принятие и рассмотрение обращений потребителей – главный специалист Степанова Альбина Ринатовна.

#### В случае отсутствия или невозможности исполнения вышеуказанных обязанностей специалистом Степановой А.Р. обязанности по вопросам теплоснабжения возлагаются на главного специалиста Луковникову Т.Н.

#### В течение отопительного периода обращение может подаваться в устной форме, в том числе по телефону: 8(83634) 9-13-40 (в рабочие дни с 8-00 до 16-30),

#### 8(83634) 9-70-24, 9-70-70 ЕДДС п. Мари - Турек (круглосуточно).

#### При обращении потребитель должен указать свои данные (Ф.И.О., место жительства, контактный телефон) и изложить суть вопроса.

#### 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.

#### Рассмотрение Хлебниковской сельской администрацией обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется в порядке, установленном разделом XI Постановления Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации». Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления.

#### 

#### В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

#### Статья 2. Право граждан на обращение

#### 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.

#### Статья 7. Требования к письменному обращению

#### 1. 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.

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

#### 3. 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 (часть 3 в ред. Федерального закона от 27.07.2010 г. № 227-ФЗ).

#### Выдержка из Постановления Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 №808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»

#### XI. Порядок рассмотрения органами местного самоуправления обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

#### 125. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в органах местного самоуправления поселений, городских округов 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, городского округа, а также в органах местного самоуправления, отвечающих за рассмотрение обращений.

#### 126. 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.

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

#### 128. Обращение, полученное должностным лицом органа местного самоуправления, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

#### 129. 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 (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).

#### 130. 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 органа местного самоуправления в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

#### 131. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо органа местного самоуправления 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 немедленно устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

#### 132. 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).

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

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