**ПРИЛОЖЕНИЕ**

**к постановлению администрации**

**Сернурского муниципального района**

**от 30 августа 2018 года № 276**

**ПОРЯДОК**

**рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Сернурский муниципальный район»**

**1. Общие положения**

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Сернурский муниципальный район» в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» и в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, поступившим в администрацию муниципального образования «Сернурский муниципальный район».

2. Прием обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется уполномоченным должностным лицом администрации муниципального образования «Сернурский муниципальный район»  по адресу: Республика Марий Эл, Сернурский район, п. Сернур, ул. Комсомольская, д. 10.

3. Ответственное должностное лицо за принятие и рассмотрение обращений потребителей – первый заместитель главы администрации муниципального образования «Сернурский муниципальный район» – Кугергин Александр Викторович.

Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме по телефонам: - тел. (83633)9-84-75, (в рабочее время с 8 час. 00 мин. до 17 час. 00 мин.) тел. 9-81-26, 9-91-90 (ЕДДС круглосуточно).

4. 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.

5. Обращение, полученное должностным лицом, регистрируется в журнале регистрации заявлений и обращений граждан, организаций по вопросам теплоснабжения (далее – Журнал). Форма Журнала прилагается к настоящему Порядку (Приложение № 1)

6. После регистрации обращения должностное лицо обязано:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);

- определить теплоснабжающую организацию, обеспечивающую 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 организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в Журнале.

7. В случае неполучения ответа теплоснабжающей организации на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) должностное лицо в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

8. После получения ответа от теплоснабжающей организации должностное лицо в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

- 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, вынести теплоснабжающей 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 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления. Дата и время отправки должна быть отмечена в Журнале.

10. Должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией.

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

**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.

**3. 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).

|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории МО «Сернурский муниципальный район» |

**ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ЗАЯВЛЕНИЙ И ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ОРГАНИЗАЦИЙ ПО ВОПРОСАМ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п. | Дата и время регистрации заявления, обращения | ФИО заявителя | Почтовый или  эл. адрес заявителя | Содержание вопроса | Дата в время отправки в теплоснабжающую организацию | Дата и время получения ответа от теплоснабжающей организации | Должностное лицо (ответственное за подготовку ответа заявителю. | Дата и время регистрации ответа заявителю |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |