|  |  |
| --- | --- |
| РОССИЙ ФЕДЕРАЦИЙМАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИКА«СУСЛОНГЕР ОЛА ШОТАН ИЛЕМ»МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОБРАЗОВАНИЙЫН АДМИНИСТРАЦИЙЖЫМПУНЧАЛЖЕ425050, Марий Эл Республик, Звениговорайон, Суслонгер пгт., Железнодорожнаяурем, 60тел. (83645)-6-76-74, факс 6-76-74 E-mail: susladmin@rambler.ru================================= | РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯРЕСПУБЛИКА МАРИЙ ЭЛПОСТАНОВЛЕНИЕАДМИНИСТРАЦИИМУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ«ГОРОДСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ СУСЛОНГЕР»425050, Республика Марий Эл, Звениговскийрайон, пгт. Суслонгер, ул. Железнодорожная, дом 60тел. (83645)-6-76-74, факс 6-76-74E-mail: susladmin@rambler.ru=================================== |

от « 26 » апреля 2017 г. № 73

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Городское поселение Суслонгер»**

В соответствии с Федеральным Законом от 27 июля 2010 года № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 08 августа 2012 года № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», Федерального закона от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь п. 5.1. Положения об Администрации муниципального образования «Городское поселение Суслонгер», утв. Решением Собрания депутатов муниципального образования «Городское поселение Суслонгер» № 70 от 15 июня 2015 года, Администрация муниципального образования «Городское поселение Суслонгер» **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Городское поселение Суслонгер» (Приложение № 1).

2. Контроль за выполнением настоящего Постановления оставляю за Главой администрации.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания, подлежит обнародованию и размещению на сайте муниципального образования «Звениговский муниципальный район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

И. о. главы администрации

муниципального образования

«Городское поселение Суслонгер» И.А. Ахматгалиева

исп. Ахматгалиева И.А.,

тел. 6-74-74

**Приложение №1**

**к постановлению администрации**

**муниципального образования**

**«Городское поселение Суслонгер»**

**от «26» апреля 2017 года № 73**

**Порядок**

**рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Городское поселение Суслонгер»**

**1. Общие положения**

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Городское поселение Суслонгер» разработан в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 08 августа 2012 года № 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 «Городское поселение Суслонгер».

2. Прием обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется уполномоченным должностным лицом администрации муниципального образования «Городское поселение Суслонгер»  по адресу: Республика Марий Эл, Звениговский район, пгт. Суслонгер, ул. Железнодорожная, д. 60.

3. Ответственное должностное лицо за принятие и рассмотрение обращений потребителей – глава администрации муниципального образования «Городское поселение Суслонгер» – Майоров Александр Васильевич.

Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме по телефонам: - тел. (83645) 6-76-74 (в рабочее время с 8 час. 00 мин. до 17 час.) тел. 7-11-55 (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.

 **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 года № 227-ФЗ).

Приложение 1

к Порядку рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Городское поселение Суслонгер»

**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 и 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 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |