



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ИВАНТЕЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 10.01.2018 г. № 5

с. Ивантеевка

**Об утверждении Порядка подачи и
рассмотрения обращений потребителей
по вопросам надежности теплоснабжения**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты правительства Российской Федерации», администрация Ивантеевского муниципального района,

ПО СТА Н О В Л Я Е Т:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения с. Ивантеевка, с. Николаевка Ивантеевского района Саратовской области согласно приложению.

2. Назначить заместителя главы администрации Ивантеевского муниципального района Саратовской области Савенкова Юрия Николаевича ответственным должностным лицом за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода — круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в с. Ивантеевка, с. Николаевка Ивантеевского района Саратовской области.

3. Настоящее постановление необходимо разместить на официальном сайте администрации Ивантеевского муниципального района Саратовской области.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава Ивантеевского
муниципального района**

В.В. Басов

ПОРЯДОК
подачи и рассмотрения обращений потребителей
по вопросам надежности теплоснабжения
Ивантеевского района Саратовской области

I. Право граждан на обращение.

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

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. В рабочее время рабочих дней письменные и устные обращения принимаются по адресу: Саратовская область, Ивантеевский район, с. Ивантеевка, ул. Советская, д. 14, телефонные звонки принимаются круглосуточно: в рабочие дни, в выходные и праздничные дни по телефонам: 8(84579)5-17-16. (112)
8. Информация о порядке подачи и перечне необходимых документов размещается на официальном сайте администрации Ивантеевского муниципального района ivanteevkasar.ru

II. 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. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». 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.

III. Порядок рассмотрения администрацией Ивантеевского муниципального района Саратовской области (далее – администрация) обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

1. Обращение, полученное специалистом администрации, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

2. После регистрации обращения специалист отдела архитектуры и капитального строительства администрации Ивантеевского муниципального района обязан:

- 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).

3. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос администрации в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок администрация в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

4. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации

в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) специалист отдела архитектуры и капитального строительства администрации Ивантеевского муниципального района обязан:

- 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.

5. 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).

6. Специалист отдела архитектуры и капитального строительства администрации Ивантеевского муниципального района обязан проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

7. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе Ивантеевского муниципального района, а также в судебном порядке.

Верно:

**Управляющая делами администрации
Ивантеевского муниципального района**

А.М. Грачева