ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности

теплоснабжения на территории сельского поселения Локосово

1 Положение о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории сельского поселения Локосово (далее – Положение) определяет порядок подачи и рассмотрения обращений по вопросам надежности теплоснабжения на территории сельского поселения Локосово администрацией сельского поселения Локосово.

2. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения назначаются ответственные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

Ответственным лицом за рассмотрение обращений является: заместитель главы сельского поселения Локосово Кучумов Динар Асгатович, а в период его временного отсутствия — главный специалист хозяйственно-эксплуатационной службы администрации с.п. Локосово Литвинов Руслан Васильевич.

3. Обращения могут подаваться в письменной форме: 628454, Россия, Тюменская область, ХМАО-Югра, Сургутский район, с.п. Локосово, ул. Заводская д.5; а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефонам: 8(3462) 550-548, доб. 202, (в рабочее время с 09 час. 00 мин. до 17 час. 00 мин.); 89224251878 (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. Требования к содержанию письменного обращения урегулированы [Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901978846). В полном объеме информацию о требованиях к письменному обращению, в том числе прилагаемых документах, о возможности обращения в электронной форме можно получить на официальном сайте органа местного самоуправления администрации сельского поселения Локосово в разделе "Обращения граждан".

6. Обращение, полученное ответственным должностным лицом, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

7. После регистрации обращения ответственное должностное лицо обязано:

7.1. Определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя).

7.2. Определить теплоснабжающую организацию.

7.3. Проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении.

7.4. В течение 2 рабочих дней (в отопительный период в течение 3 часов) с момента регистрации обращения потребителя 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 регистрации жалоб (обращений).

8. Теплоснабжающая организация обязана ответить на запрос ответственного должностного лица в течение 3 дней (в отопительный период в течение 3 часов) со времени получения.

В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок ответственное должностное лицо в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

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

9.1. Совместно с теплоснабжающей организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения.

9.2. Установить, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов.

9.3. Проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам.

9.4. При необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей.

9.5. При подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

10. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 5 рабочих дней (в отопительный период в течение 24 часов) с момента его поступления. Дата и время отправки должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

11. Ответственное должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией.

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