**11.10.2021 г. № 123**

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ "БОХАН"**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

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

В соответствии с Федеральным Законом от 27 июля 2010 года № 190-ФЗ «О теплоснабжении», 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 № 131-ФЗ от 06.10.2003 года «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», администрация муниципального образования «Бохан»

ПОСТАНОВЛЯЕТ

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Бохан» (Приложение № 1).
2. Опубликовать данное Постановление в официальном издании «Муниципальный Вестник» и разместить на официальном сайте МО «Бохан» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента опубликования.
4. Контроль за выполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

И.о. Главы МО «Бохан» А.И. Улаханова

Приложение № 1

к постановлению № 123

от 11.10.2021 г.

ПОРЯДОК подачи обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения и перечень необходимых документов

     В целях оперативного реагирования на обращения потребителей по вопросам теплоснабжения, потребитель может написать письменное обращение в администрацию муниципального образования «Бохан» по вопросу ненадлежащего теплоснабжения, по адресу: поселок Бохан, улица Ленина, дом 81.

      Ответственный за принятие обращений потребителей – начальник отдела по обеспечению деятельности администрации Халбаева Н.С.

      Ответственный за рассмотрение обращений потребителей – заведующий сектором строительства, благоустройства, ЖКХ и управления муниципальным имуществом Комиссаров И.В.

      Рассмотрение обращений потребителей осуществляется ежедневное, а в **течение отопительного периода - круглосуточно**.

      В течение отопительного периода обращение может подаваться в устной форме, в том числе по телефону (в рабочие дни с 09-00 до 17-00) – 25-7-30, 25-1-54, 89642641897.

      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 администрацией муниципального образования «Бохан» обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется в порядке, установленном разделом XI Постановления 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».

     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.

*Перечень документов, которые необходимо предъявить заявителю при подаче обращения в письменной форме*

1. Копия документа, удостоверяющего личность заявителя (для физических лиц),

2. Копию договора теплоснабжения (для юридических лиц),

3. Копию документов, подтверждающих факты, изложенные в  обращении (при наличии).

   Обращение, полученное должностным лицом администрации  муниципального образования «Бохан»  регистрируется в журнале регистрации (обращений) (далее – Журнал). Форма Журнала прилагается к настоящему Порядку (Приложение № 1).

После регистрации обращения должностное лицо администрации 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 обращений.

     Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица администрации 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 администрации в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации 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 немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

     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).

     Должностное лицо администрации обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

Приложение №1

к Порядку рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Бохан»

**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 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |