**АДМИНИСТРАЦИЯ СТАРОТОЙДЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**АННИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

**от 25.10.2021 года** № 59-р

с. Старая Тойда

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, о назначении ответственного должностного лица, осуществляющего принятие и рассмотрение обращений потребителей

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации»

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации Старотойденского сельского поселения Аннинского муниципального района (приложение 1).

2. Назначить ответственным должностным лицом администрации Старотойденского сельского поселения Аннинского муниципального района за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода — круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Старотойденском сельском поселении Аннинского муниципального района главу Старотойдеского сельского поселения Аннинского муниципального района Распопова В.А., а в период её временного отсутствия — ведущего специалиста администрации Старотойденского сельского поселения Аннинского муниципального района Токареву С.А.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

4. Настоящее распоряжение подлежит обнародованию, а также в целях информирования потребителей, разместить настоящее распоряжение на официальном сайте администрации в сети интернет www.admsttoida.ru.

Глава Березовского

сельского поселения Е.А. Шарапова

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1  к распоряжению администрации Старотойденского сельского поселения  от 25.10.2021 № 59-р |

**ПОРЯДОК**

**подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации Старотойденского сельского поселения Аннинского муниципального района**

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

1. 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.

2. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода в устной, в том числе по телефону – в рабочее время обращения принимаются по адресу: с. Старая Тойда, ул. Октябрьская, д. 13а, телефонные звонки принимаются: в рабочие дни, 8(47346) 4-12-41 в выходные и праздничные дни по телефонам: 8(952)-547-61-47

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 администрацию Березовского сельского поселения 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 Старотойденского сельского поселения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения:

1. Обращение, полученное должностным лицом администрации Старотойденского сельского поселения, регистрируется в журнале регистрации заявлений (обращений).

2. После регистрации обращения должностное лицо администрации Старотойденского сельского поселения 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 жалоб (обращений).

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

4. 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 заявлений (обращений).