

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ШАРАНГСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

# НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 09.09.2019 N 493

**О порядке рассмотрения органами местного самоуправления обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Шарангского муниципального района**

В соответствии с разделом XI постановления Правительства РФ от 08.08.2012 года №808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» администрация Шарангского муниципального района **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить Порядок рассмотрения органами местного самоуправления обращений потребителей по вопросам теплоснабжения на территории Шарангского муниципального района (Приложение 1).

2. Назначить ответственного за принятие решений и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Шарангского муниципального района заместителя главы администрации Шарангского муниципального района Ожиганова Д.О.

3. Для информирования потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов информацию разместить на официальном сайте администрации Шарангского муниципального района.

4. Отменить постановление администрации Шарангского муниципального района Нижегородской области от 08.07.2013 г №105 «О порядке рассмотрения органами местного самоуправления обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Шарангского муниципального района».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации О.Л.Зыков

Приложение 1

к постановлению администрации

Шарангского муниципального района

от 09.09.2019 г. № 493

**Порядок рассмотрения органами местного самоуправления обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Шарангского муниципального района**

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, а также в устной форме по вопросам надежности теплоснабжения на территории Шарангского муниципального района:

- в администрацию Шарангского муниципального района по телефонам: 8 831 55 2 12 80, 8 831 55 2 17 07. Прием обращений осуществляется в рабочее время с 08.00 до 17.00, обед с 12.00 до 13.00.

- в теплоснабжающую организацию МУП «ЖКХ» по телефонам 8 831 55 2 19 37. Прием обращений осуществляется в рабочее время с 08.00 до 17.00, обед с 12.00 до 13.00.

- в ЕДДС Шарангского муниципального района по телефону 8 831 55 2-09-01. Прием обращений осуществляется круглосуточно.

3.Обращение, полученное ответственным специалистом, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

4.После регистрации обращения ответственный специалист обязан:

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 регистрации жалоб (обращений).

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

6. После получения ответа от теплоснабжающей организации ответственный специалист передает данные в администрацию Шарангского муниципального района ответственному за принятие решений и рассмотрению обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Шарангского района.

Администрация Шарангского муниципального района в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) со времени получения информации от ответственного специалиста обязана:

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.

7. 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).

8. Администрация Шарангского муниципального района обязана проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией.

9. Теплоснабжающая организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе администрации Шарангского муниципального района, а также в судебном порядке.