

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«КАРДЫМОВСКИЙ РАЙОН» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 27.11.2017 № 00837**

Об утверждении Порядка рассмотрения
обращений потребителей по вопросам
надежности теплоснабжения муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области

В  соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-Ф3 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области, Администрация муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области, Федерального закона от 27. 07. 2010 № 190- ФЗ «О теплоснабжении», в соответствии с Правилами оценки готовности к отопительному периоду, утвержденными приказом Министерства энергетики Российской Федерации от 12.03.2013 № 103, Администрация муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области

п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Назначить заместителя Главы муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области Д.В. Тарасова ответственным за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в муниципальном образовании «Кардымовский район» Смоленской области.

 3. Постановление Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области «Об утверждении порядка рассмотрения
обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области от 16.10.2014 № 00703 (в ред. от 14.09.2016 № 00510, от 07.12.2016 № 00698) признать утратившим силу.

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя Главы муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области Д.В. Тарасова.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

|  |
| --- |
| Глава муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области  |

 **П.П. Никитенков**

|  |
| --- |
|  УТВЕРЖДЕНОПостановлением Администрации муниципального образования « Кардымовский район» Смоленской области от «\_\_»\_\_\_\_\_2017 №\_\_\_ Приложение к постановлению Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области от 27.11.2017 № 00837 |

**ПОРЯДОК**
**рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области**

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области разработан в соответствии Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-Ф3 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области, Федерального закона от 27. 07. 2010 № 190- ФЗ «О теплоснабжении», в соответствии с Правилами оценки готовности к отопительному периоду, утвержденными приказом Министерства энергетики Российской Федерации от 12.03.2013 № 103 и в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, поступившим в администрацию муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области.

2. Прием обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется уполномоченным должностным лицом (далее по тексту – должностное лицо) по адресу: Смоленская область, п. Кардымово, ул. Ленина, дом 14 и по телефонам 8 (48167) 4-11-33 - приемная Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области и 8 (48167) 4-19-23 - единая дежурно - диспетчерская служба Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области.

При поступлении обращения в Администрацию муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области оно передается ответственному должностному лицу.

3. 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.

4. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефонам.

 5. Обращение, полученное должностным лицом, регистрируется в журнале регистрации обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее - Журнал).

 6. После регистрации обращения должностное лицо обязано:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);

- проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;

 7. Должностное лицо в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязан:

 - 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;

8. 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.

9. Должностное лицо обязано проконтролировать направление ответа на обращение потребителя.