|  |
| --- |
| **Ординский МРштрих бланк****П О С Т А Н О В Л Е Н И Е** |
| АДМИНИСТРАЦИИ ОРДИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**ПЕРМСКОГО КРАЯ** |
|  27.08.2019 |  | № 635 |

**Об утверждении Порядка подачи и**

**рассмотрения обращений потребителей**

**по вопросам надежности теплоснабжения**

**на территории Ординского**

**муниципального района**

В соответствии со статьей 6 Федерального закона от 27.07.2013 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», администрация Ординского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

 1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Ординского муниципального района.

 2. Назначить энергетика МП Ординского района «Теплоплюс» Игошева Анатолия Владимировича ответственным должностным лицом в Ординском муниципальном районе за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Ординского муниципального района.

3. Назначить главного специалиста отдела архитектуры и градостроительства, инфраструктуры и ЖКХ Волкову И.В. ответственным лицом а администрации Ординского муниципального района за осуществление ежедневного, рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Ординского муниципального района, с 9.00 часов до 13.00 часов и с 14.00 часов до 17.00 часов с понедельника по пятницу.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального обнародования и подлежит размещению на официальном сайте Ординского муниципального района.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации муниципального района Лазукова Н.Ю.

Глава муниципального района А.С. Мелёхин

 УТВЕРЖДЕН

 постановлением администрации

 Ординского муниципального района

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_

**Порядок**

**подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Ординского муниципального района**

1. Право граждан на обращение

 В соответствии с [Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/901978846)»:

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.

4. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

5. 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.

6. Обращения могут подаваться потребителями в письменной и электронной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону.

7. Прием и рассмотрение обращений в соответствии с настоящим Порядком осуществляется должностным лицом МП Ординского района «Теплоплюс» (далее - должностное лицо).

Адрес места нахождения МП Ординского района «Теплоплюс»: 617500, Пермский край, с. Орда, ул. Трактовая,22.

 Телефон: 8(34258) 2-05-65, круглосуточный телефон 8(34258) 2-00-91.

Адрес электронной почты МП Ординского района «Теплоплюс»: mp\_teplo@mail.ru

Режим работы МП Ординского района «Теплоплюс»:

понедельник - пятница: с 8-00 часов до 17-00 часов;

перерыв на обед: с 12-00 часов до 13-00 часов.

8. Прием и рассмотрение обращений в соответствии с настоящим Порядком осуществляется должностным лицом администрации Ординского муниципального района (далее - должностное лицо).

Адрес места нахождения 617500, Пермский край, с. Орда, ул. Советская, 12.

 Телефон: 8(34258) 2-00-07. Адрес электронной почты – отдел архитектуры и градостроительства, инфраструктуры и ЖКХ: arhitektura@ordaadm.ru, или Администрация Ординского района: orda\_adm@mail.ru

Режим работы Администрации Ординского муниципального района:

понедельник - пятница: с 9-00 часов до 17-00 часов;

перерыв на обед: с 13-00 часов до 14-00 часов.

 9. Информация о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов размещается на официальных сайтах МП Ординского района «Теплоплюс» и администрации Ординского муниципального района.

2. 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 [Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/901978846)». 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.

3. Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

 1. Обращение, полученное должностным лицом, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений), согласно приложению к настоящему порядку.

2. 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;

 - в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов - в отопительный период) с момента регистрации обращения выяснить о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

3. Теплоснабжающая организация обязана ответить на запрос должностного лица в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок специалист администрации в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

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

 - 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, уведомить теплоснабжающую организацию о незамедлительном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

5. 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).

6. Должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией.

7. Ежемесячно должностное лицо предоставляет отчет в администрацию Ординского муниципального района о количестве поступивших обращений и результате принятия решения.

Приложение

к Порядку подачи и рассмотрения

обращений потребителей по

вопросам надежности

теплоснабжения на

территории Ординского

муниципального района

ЖУРНАЛ
регистрации жалоб (обращений) потребителей
по вопросам надежности теплоснабжения

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата обращения | Ф.И.О. заявителя | Форма принятия жалобы (обращения),Краткое содержание жалобы (обращения), | Ф.И.О. принявшего жалобу (обращение) | Дата принятия решения,кому направлено | Отметка о рассмотрении |
|   |   |   |   |   |   |   |
|  |  |  |  |  |  |  |