Приложение № 1
к распоряжению Администрации

Новолесновского сельского поселения
от 09.02.2022 № 11(в ред. распоряжения от 20.12.2022№97)

**Порядок приёма и рассмотрения Администрацией Новолесновского сельского поселения обращений (жалоб) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

1. Для оперативного приёма и рассмотрения обращений (жалоб) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрации Новолесновского сельского поселения назначаются должностные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

2. Для информирования потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов указанная информация подлежит размещению на официальном сайте исполнительных органов государственной власти Камчатского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Местное самоуправление» на странице Новолесновского сельского поселения.

3. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключенного в письменной форме 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 - в рабочее время в администрацию Новолесновского сельского поселения, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефонам:

- приемной администрации Новолесновского сельского поселения - 8-415-31-3-11-18 (в рабочее время);

- абзац третий исключен (расп. от 20.12.2022 №97);

- главы администрации Новолесновского сельского поселения - Н.А. Беляевой - 8-924-792-73-65 (круглосуточно).

5. Обращение, полученное должностным лицом Администрации Новолесновского сельского поселения, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

6. После регистрации обращения потребителя должностное лицо органа местного самоуправления обязано:

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

- определить теплоснабжающую организацию и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие теплоснабжение соответствующего 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 даты регистрации обращения потребителя направить его копию (уведомить) в теплоснабжающую организацию 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).

7. Теплоснабжающая организация и (или) теплосетевая организация обязаны ответить на запрос должностного лица органа местного самоуправления 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 органа местного самоуправления в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

8. После получения ответа от теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации должностное лицо органа местного самоуправления в течение 3 дней (в течение 6 часов - в отопительный период) обязано:

- совместно с теплоснабжающей организацией и (или) 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 потребителей в прошлом по соответствующим объектам;

- при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

9. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов - в отопительный период) с даты его поступления. Дата и время отправки должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

10. Должностное лицо органа местного самоуправления обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией и (или) теплосетевой организацией.

11. Теплоснабжающая организация и (или) теплосетевая организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе поселения, городского округа, а также в судебном порядке.