|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| РЕСПУБЛИКА АДЫГЕЯ*Администрация*муниципального образования «Хакуринохабльское сельское поселение»***385440, а.Хакуринохабль******ул. Шовгенова 13*** |  | АДЫГЭ РЕСПУБЛИКХьакурынэхьаблэ муниципальнэ къоджэ псэупIэ чIыпIэм изэхэщапI***385440, къ. Хьакурынэхьабл,******ур. Шэуджэным ыцI, 13*** |

#

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

**от « \_\_12\_\_» \_\_\_\_02\_\_\_ 2016г. №\_\_3\_\_\_\_**

**а. Хакуринохабль**

**Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений**

 **потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, о назначении ответственного  должностного лица,  осуществляющего принятие и рассмотрение  обращений потребителей в МО «Хакуринохабльское сельское поселение»**

В соответствии с постановлением Правительства  Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 «Об организации  теплоснабжения в Российской  Федерации  и о внесении  изменений  в некоторые  акты Правительства  Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения МО «Хакуринохабльское сельское поселение» согласно приложению.

2. Назначить специалиста 1 категории по земельно – имущественным отношениям, благоустройству и ЖКХ администрации МО «Хакуринохабльское сельское поселение» ответственным должностным лицом за осуществление ежедневного,  а в течение  отопительного периода — круглосуточного  принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в МО «Хакуринохабльское сельское поселение».

3.Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации З.Р.Стрикачева.

4.Настоящее постановление опубликовать или обнародовать в районной газете «Заря» и разместить на официальном сайте администрации - mohakurinohabl.ru.

Глава МО «Хакуринохабльское

сельское поселение» Р.Р Аутлев

Приложение к постановлению

главы МО «Хакуринохабльское сельское поселение»

от «\_\_\_12\_» 02 .2016 № \_\_3\_\_

ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в МО «Хакуринохабльское сельское поселение»

I. Право граждан на обращение.

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

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 форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону.
7. В рабочее время рабочих дней письменные и устные обращения принимаются по адресу: а. Хакуринохабль, ул. Шовгенова, 13, 2-ой этаж,  телефонные звонки принимаются круглосуточно: в рабочие дни, в выходные и праздничные дни по телефонам: 9-21-75, 8-952-973-83-17.
8. Информация  о порядке подачи  и перечне необходимых документов размещается на официальном сайте администрации - mohakurinohabl.ru

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 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». 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 МО «Хакуринохабльское сельское поселение» (далее – администрация) обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения:

1. Обращение, полученное специалистом администрации, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

2. После регистрации обращения специалиста 1 категории по земельно – имущественным отношениям, благоустройству и ЖКХ администрации МО «Хакуринохабльское сельское поселение» обязан:

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 администрации в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок администрация в течение 3  часов информирует об этом органы прокуратуры.

4. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) специалист администрации обязан:

совместно с теплоснабжающей (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 в прошлом по данным объектам;

при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей (теплосетевой) организации предписание о немедленном 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. Специалист администрации обязан проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

7. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главой МО «Хакуринохабльское сельское поселение», а также в судебном порядке.