**Российская Федерация**

**Администрация Угловского городского поселения**

**Окуловского муниципального района Новгородской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 00.02.2023 № 00

р.п. Угловка

**"Об утверждении Положения о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Угловского городского поселения"**

В соответствии со ст.125 гл. XI Постановления Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 года N 808 "Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации", представлением прокуратуры Окуловского района от 25.01.2023 № 7-03-2023/Прдп15-23-20490013 «Об устранении нарушений требований федерального законодательства в сфере жилищно-коммунального хозяйства», Уставом Угловского городского поселения Администрация Угловского городского поселения

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1.  Утвердить Положение о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Угловского городского поселения согласно приложению.

3. Опубликовать постановление в бюллетене «Официальный вестник Угловского городского поселения» и разместить на официальном сайте Администрации Угловского городского поселения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава городского поселения А. В. Стекольников**

Приложение

к постановлению администрации

Угловского городского поселения

Окуловского муниципального района

Новгородской области

от 00.02.2023 г. №00

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Угловского городского поселения**

1. Положение о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Угловского городского поселения (далее - Положение) определяет порядок подачи и рассмотрения обращений по вопросам надежности теплоснабжения на территории Угловского городского поселения и перечне необходимых документов.

2. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрации Угловского городского поселения (далее - Администрация) в соответствии с распоряжением администрации Угловского городского поселения назначаются должностные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

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 Администрации: 8 (81657) 26-1-24; 8 (81657) 26-2-21 должностных лиц Администрации.

5. Перечень документов, которые необходимо предъявить заявителю при подаче обращения в письменной форме:

- Копию документа, удостоверяющего личность заявителя (для физических лиц),

- Копию договора теплоснабжения (для юридических лиц),

- Копию документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении (при наличии).

6. Обращение, полученное должностным лицом Администрации Угловского городского поселения, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) (приложение N 1 к настоящему Положению).

7. После регистрации обращения должностное лицо Администрации Угловского городского поселения обязано:

- 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).

8. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица Администрации Угловского городского поселения 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 Администрации Угловского городского поселения в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

9. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо Администрации Угловского городского поселения в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

- 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.

10. 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).

11. Должностное лицо Администрации Угловского городского поселения обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

12. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе Угловского городского поселения, а также в судебном порядке.

13. Информация для потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов предоставляется, посредством размещения на информационных стендах, на официальном сайте Угловского городского поселения в сети Интернет, ссылка на сайт: https://uglovkaadm.ru/.

Приложение № 1 к Положению

**ЖУРНАЛ**

**регистрации жалоб (обращений) потребителей**

**по вопросам надежности теплоснабжения на территории Угловского городского поселения**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N 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 |
|  |  |  |  |  |  |  |