**ПРОЕКТ**

**Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

**на территории**  **Гулькевичского городского поселения**

**Гулькевичского района**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 8 августа 2012 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», руководствуясь Федеральными законами  от  [6 октября 2003 г. № 131-ФЗ](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/showDocument.html?id=96E20C02-1B12-465A-B64C-24AA92270007) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от [2 мая 2006 г. № 59-ФЗ](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/showDocument.html?id=4F48675C-2DC2-4B7B-8F43-C7D17AB9072F) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»  уставом Гулькевичского городского поселения Гулькевичкого района, п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения  на территории  Гулькевичского городского поселения Гулькевичского района, согласно приложению 1 к постановлению.

2. Утвердить форму предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения, согласно приложению 2 к постановлению.

### 3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Гулькевичского городского поселения Гулькевичского района, начальника организационно-кадрового управления Захарюта Н.В.

4. Постановление вступает в силу после его подписания.

Глава Гулькевичского городского поселения

Гулькевичского района А.Г. Вересов

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1  УТВЕРЖДЕН  постановлением администрации Гулькевичского городского поселения Гулькевичского района  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_ |

**ПОРЯДОК**

**подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории** **Гулькевичского городского поселения Гулькевичского района**

**I. Общие положения.**

1.1.  Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Гулькевичского городского поселения Гулькевичского района (далее – Порядок) разработан в соответствии с Федеральными законами от [2 мая 2006 г. № 59-ФЗ](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/showDocument.html?id=4F48675C-2DC2-4B7B-8F43-C7D17AB9072F) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,  от [27 июля .2010 г. № 190-ФЗ](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/showDocument.html?id=1286E8CF-317A-47BA-AA4B-FE62C0EA8781) «О теплоснабжении» и постановлением Правительства Российской Федерации от [8 августа 2012 г. № 808](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/showDocument.html?id=1CB61E5F-0EDB-4089-9F63-A5BBBE3D460A) «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

1.2. В настоящем Порядке используется понятие «потребитель тепловой энергии» (далее - потребитель) - лицо, приобретающее тепловую энергию (мощность), теплоноситель для использования на принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании теплопотребляющих установках либо для оказания коммунальных услуг в части горячего водоснабжения и отопления.

1.3. Для обеспечения возможности подачи потребителями обращений по вопросам надежности теплоснабжения и оперативного их рассмотрения администрацией Гулькевичского городского поселения Гулькевичского района (далее – Администрация) распоряжением Администрации назначаются должностные лица, осуществляющее ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

1.4. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода в устной, в том числе по телефону.

В рабочее время:

с понедельника по четверг с 8-00 до 12-00 и с 12-50 до 17-00;

в пятницу с 8-00 до 12-00 и с 12-50 до 16-00  обращения принимаются по адресу: Краснодарский край, Гулькевичский район, г. Гулькевичи, ул. Малиновского, д. 36,  а также по адресу электронной почты  [gorod-gulk@mail.ru](mailto:gorod-gulk@mail.ru).

Телефонные звонки принимаются круглосуточно по телефону 8(861-60) 5-18-91.

1.5. В целях информирования потребителей на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет [www.](http://www.gulkevichi.com)gorodgulkevichi.ru  размещается информация о должностных лицах, осуществляющих принятие и рассмотрение обращений потребителей, порядке подачи обращений и перечень необходимых документов.

1.6. Рассмотрение обращений потребителей осуществляется в порядке, установленном Правилами организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от [8 августа 2012 г. № 808](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/showDocument.html?id=1CB61E5F-0EDB-4089-9F63-A5BBBE3D460A) «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

**II. Требования к письменному обращению, перечень необходимых документов**

2.1. Потребитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии), наименование организации (при подаче обращения юридическим лицом), фамилию, имя, отчество законного представителя (представителя) юридического лица, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.2. Обращение, направленное в форме электронного документа должно содержать фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина, наименование организации (при подаче обращения юридическим лицом), фамилию, имя, отчество законного представителя (представителя) юридического лица, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

2.3. Потребитель вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы либо их копии подтверждающие факты, изложенные в обращении.

2.4. 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.

**3. Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

3.1. Обращение, полученное должностным лицом Администрации  регистрируется в журнале регистрации письменных обращений граждан или в журнале телефона «Доверия».

3.2. После регистрации обращения должностное лицо Администрации 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).

3.3. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица Администрации 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 в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры Гулькевичского района.

3.4. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо Администрации 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.

3.5. 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).

3.6. Должностное лицо администрации Администрации  обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

3.7. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе Гулькевичского городского поселения Гулькевичского района, а также в судебном порядке.

Заместитель главы

Гулькевичского городского поселения

Гулькевичского района, начальник

организационно-кадрового управления Н.В. Захарюта

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2  УТВЕРЖДЕН  постановлением администрации Гулькевичского городского поселения Гулькевичского района  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_ |

**ПРЕДПИСАНИЕ**

**О немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения**

В связи с обращение потребителя, поступившим в администрацию Гулькевичского городского поселения Гулькевичского района  по вопросу надежности теплоснабжения по адресу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В ходе проведения выездной проверки от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ установлено:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. [№ 190-ФЗ](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/showDocument.html?id=387507C3-B80D-4C0D-9291-8CDC81673F2B) «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 8 августа 2012 г. [№ 808 «Об организации](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/showDocument.html?id=1CB61E5F-0EDB-4089-9F63-A5BBBE3D460A) теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»

ПРЕДПИСЫВАЮ

(наименование теплоснабжающей (теплосетевой) организации)

 В срок до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г. провести необходимые мероприятия, направленные на устранение причин ухудшения параметров теплоснабжения по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Дата Подпись

Заместитель главы

Гулькевичского городского поселения

Гулькевичского района, начальник

организационно-кадрового управления Н.В. Захарюта