

**АДМИНИСТРАЦИЯ НИКОЛЬСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
АННИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

от 06.10.2021 года № 26  
с. Никольское

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, о назначении ответственного должностного лица, осуществляющего принятие и рассмотрение обращений потребителей

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации»

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации Никольского сельского поселения Аннинского муниципального района (приложение 1).

2. Назначить ответственным должностным лицом администрации Никольского сельского поселения Аннинского муниципального района за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода — круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Никольском сельском поселении Аннинского муниципального района главу Никольского сельского поселения Аннинского муниципального района Бабкину О.В., а в период её временного отсутствия — ведущего специалиста администрации Никольского сельского поселения Аннинского муниципального района Филатову О.М.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

4. Настоящее распоряжение подлежит обнародованию, а также в целях информирования потребителей, разместить настоящее распоряжение на официальном сайте администрации в сети интернет [www.admnikolsk.ru](http://www.admnikolsk.ru).

Глава Никольского  
сельского поселения



О.В. Бабкина

**ПОРЯДОК**  
**подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности**  
**теплоснабжения в администрации Никольского сельского поселения Аннинского**  
**муниципального района**

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

1. 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.

2. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода в устной, в том числе по телефону – в рабочее время обращения принимаются по адресу: с. Никольское, ул. 50 лет Октября, д. 60, телефонные звонки принимаются: в рабочие дни, 8(47346) 53266 в выходные и праздничные дни по телефонам: 8(960)1345330

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 администрацию Никольского сельского поселения 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 Никольского сельского поселения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения:

1. Обращение, полученное должностным лицом администрации Никольского сельского поселения, регистрируется в журнале регистрации заявлений (обращений).

2. После регистрации обращения должностное лицо администрации Никольского сельского 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).

3. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица администрации Никольского сельского 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 Никольского сельского поселения в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

4. 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 заявлений (обращений).