**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЧЕРЕПАНОВО ЧЕРЕПАНОВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 29.12.2022 года N 428-Р

**Об утверждении порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, о назначении ответственного должностного лица, осуществляющего ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей**

В соответствии с  Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131 –ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»,  [постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 г. N 808 "Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации"](https://docs.cntd.ru/document/902363976), [Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](https://docs.cntd.ru/document/901978846) и в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, поступивших в администрацию города Черепаново Черепановского района Новосибирской области,

1. Назначить ответственным должностным лицом в администрации города Черепаново Черепановского района Новосибирской области, за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения заместителя Главы администрации города Черепаново по основной деятельности Мешалкина Сергея Сергеевича, а в период его временного отсутствия начальника отдела ЖКХ и строительства Лукашина Александра Геннадьевича.

2. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в городе Черепаново Черепановского района Новосибирской области (приложение).

3. Контрольно-организационному отделу администрации города Черепаново (Почтарь О.А.) опубликовать данное распоряжение в газете "Городские ведомости" и разместить на официальном сайте администрации города Черепаново Черепановского района Новосибирской области, в сети Интернет.

4. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава города Черепаново

Черепановского района

Новосибирской области Е.А. Гребенщиков

Исп. Лукашин А.Г.

22510

Приложение
к распоряжению администрации
города Черепаново

Черепановского района

 Новосибирской области
от 29.12.2022 г. N 428-Р

ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в городе Черепаново Черепановского района Новосибирской области

**1. Право граждан на обращение**

В соответствии с [Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](https://docs.cntd.ru/document/901978846):

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. Письменные и устные обращения принимаются по адресу: Новосибирская область, город Черепаново, ул. Партизанская, д. 12.

В рабочие дни:

· Единая дежурно-диспетчерская служба 8(383)45-2-15-55,

·Приемная Главы города Черепаново (администрации города Черепаново, далее - администрация) 8(383)45 2-14-63,

· Отдел жилищно-коммунального хозяйства и строительства администрации 8(383)45 2-25-10,

· Заместитель Главы администрации города Черепаново по основной деятельности 8(383)45 2-20-60;

В выходные и праздничные дни, а также в нерабочее время рабочих дней обращения принимаются по телефону Единой дежурно-диспетчерской службы 8(383)45-2-15-55.

8. Информация о порядке подачи и перечне необходимых документов размещается на сайте администрации: [admcherepanovo.nso.ru](https://admcherepanovo.nso.ru/)

**2. 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. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. 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.

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

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

2. После регистрации обращения специалисты администрации обязаны:

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

4. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации специалист администрации в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) 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, уведомить теплоснабжающую (теплосетевую) организацию о незамедлительном 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.

**ЖУРНАЛ
регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории города Черепаново Черепановского района Новосибирской области**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Порядковый номер обращения | Дата, время регистра-ции обращения | Наименование юридического лица, Ф.И.О. физического лица, адрес, телефон | Наличие договора теплоснаб-жения, реквизиты | Суть, характер обращения | Наименование теплоснабжа-ющей, теплосетевой организации | Дата и время направления запроса в теплоснабжа-ющую, теплосетевую организацию | Дата и время поступления ответа от  теплоснабжающей, теплосетевой организации | Дата и время направления предписания | Дата и время направления информации в прокура-туру | Дата и время отправ-ки ответа заяви-телю |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |