

Утверждаю:

глава Константиновского  
сельского поселения



Л.Н. Негода

## ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Константиновского сельского поселения Николаевского муниципального района Хабаровского края

Положение о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Константиновского сельского поселения Николаевского муниципального района Хабаровского края (далее – Положение) определяет порядок подачи и рассмотрения обращений по вопросам надежности теплоснабжения на территории Константиновского сельского поселения Николаевского муниципального района Хабаровского края (далее – сельское поселение) и перечне необходимых документов.

1. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации Константиновского сельского поселения (далее – администрация поселения) в соответствии с распоряжением администрации сельского поселения от 22.12.2022 г № 47-ра назначено должностное лицо, осуществляющее ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

2. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключенного договора теплоснабжения.

3. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме в администрацию поселения по адресу: Хабаровский край, Николаевский район, с. Константиновка, ул. Строительная, д.5, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону - 8 (42135) 35-4-87:

- в рабочие дни с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00 час.,
- в пятницу с 9.00 до 13.00 час.

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

- копию договора теплоснабжения (для юридических лиц),
- копию документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении (при наличии).

5. Обращение, полученное должностным лицом администрации, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

6. После регистрации обращения должностное лицо администрации обязано:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);
- определить теплоснабжающую организацию обеспечивающую 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 организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

7. Теплоснабжающая 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.

8. После получения ответа от теплоснабжающей организации должностное лицо администрации в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

- совместно с теплоснабжающей 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 организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

9. 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).

10. Должностное лицо администрации обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией.

11. Теплоснабжающая организация вправе обжаловать вынесенное предписание главы сельского поселения, а также в судебном порядке.

12. Информация для потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов предоставляется, посредством размещения на информационных стендах.