**АДМИНИСТРАЦИЯ ВЕРХНЕПЛАВИЦКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ВЕРХНЕХАВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

от 27.12.2021 г. № 20 - р

с. Верхняя Плавица

Об утверждении Порядка подачи и

рассмотрения обращений потребителей

по вопросам надежности теплоснабжения,

формы предписания о немедленном устранении

причин ухудшения параметров теплоснабжения,

перечня необходимых документов, прилагаемых

к обращению потребителей по вопросам

надежности теплоснабжения

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»,

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Верхнеплавицком сельском поселении Верхнехавского муниципального района Воронежской области

 (приложение № 1).

1. Утвердить форму предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения (приложение № 2).
2. Утвердить перечень необходимых документов, прилагаемых к обращению потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (приложение № 3).

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава администрации

Верхнеплавицкого сельского поселения Л.Л.Гуренкова

Приложение № 1

к распоряжению администрации

Верхнеплавицкого сельского поселения

от 27.12.2021 г. № 20-р

**ПОРЯДОК**

**подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Верхнеплавицкого сельского поселения**

**Верхнехавского муниципального района Воронежской области**

I. Общие положения.

 1. Для целей настоящего распоряжения 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.

 2. 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. 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: Воронежская область, Верхнехавский район, с. Верхняя Плавица, ул. Ленина, д. 56 или адресам электронной почты: adm\_verhplav@mail.ru, verhplav.vhav@govvrn.ru, телефонные звонки принимаются круглосуточно: в рабочие дни по телефону: 8(47343) 76-4-19, в выходные и праздничные дни по телефону: 8-951-548-33-92.

II. Требования к письменному обращению.

 1. Потребитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который 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 должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

 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. Потребитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Ш. Порядок рассмотрения администрацией Верхнеплавицкого сельского поселения Верхнехавского муниципального района Воронежской области обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

 1. Обращение, полученное должностным лицом администрации Верхнеплавицкого сельского поселения Верхнехавского муниципального района, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) в день поступления.

 2. После регистрации обращения должностное лицо администрации Верхнеплавицкого сельского поселения обязано:

 - определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);

 - определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение данного потребителя;

 - проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;

 - в течение 2 рабочих дней (в течение 3-х 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. В случае неполучения ответа на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации Верхнеплавицкого сельского поселения в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

 4. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации Верхнеплавицкого сельского 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.

 5. Ответ на обращение потребителя, подписанный должностным лицом администрации Верхнеплавицкого сельского поселения, должен быть направлен потребителю 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).

Ответ на обращение может быть обжалован вышестоящему должностному лицу, а также в суд.

 6. Должностное лицо администрации Верхнеплавицкого сельского поселения обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

 7. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе Верхнеплавицкого сельского поселения, а также в судебном порядке.

Приложение № 2

к распоряжению администрации

Верхнеплавицкого сельского поселения

от 27.12.2021 г. № 20-р

**ПРЕДПИСАНИЕ**

 **о немедленном устранении причин**

 **ухудшения параметров теплоснабжения**

В связи с обращением, поступившим в администрацию Верхнеплавицкого сельского поселения по вопросу надежности теплоснабжения потребителей по адресу:

в ходе выездной проверки от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. установлено:

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

(факты, свидетельствующие о нарушении надежности теплоснабжения)

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении“, Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 ”0б организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации",

ПРЕДПИСЫВАЮ:

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

(наименование теплоснабжающей (теплосетевой) организации)

в срок до \_\_\_\_\_ч. \_\_\_\_мин. «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. провести необходимые мероприятия, направленные на устранение причин ухудшения параметров

теплоснабжения по адресу:

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

Дата направления предписания: \_\_\_\_\_\_ч. \_\_\_\_\_мин. «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 \_\_\_г.

Способ направления: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(подпись) (Ф.И.О. уполномоченного должностного лица)

Приложение № 3

к распоряжению администрации

Верхнеплавицкого сельского поселения

от 27.12.2021 г. № 20-р

**Перечень необходимых документов, прилагаемых**

**к обращению потребителей по вопросам**

**надежности теплоснабжения**

1. Копия документа, удостоверяющего личность заявителя (для физических лиц),

2. Копию договора теплоснабжения (для юридических лиц),

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