Утвержден

постановлением

главы администрации

Рябовского сельского поселения

от 04. 10. 2013 № 55 б

(приложение)

**Порядок**

**рассмотрения администрацией Рябовского**

**сельского поселения обращений потребителей по вопросам**

**надежности теплоснабжения**

1. Настоящий Порядок разработан с целью оперативного рассмотрения администрацией сельского поселения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

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. Распоряжением администрации Рябовского сельского поселения назначается должностное лицо администрации сельского поселения, ответственное за рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее – должностное лицо администрации сельского поселения).

4. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефонам администрации сельского поселения (далее - Администрация): 2-51-24; 2-82-34.

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

6. После регистрации обращения специалист администрации в течение 5 минут сообщает о принятом обращении главе администрации, ЕДДС района.

7. Должностное лицо администрации сельского поселения 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).

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

9. После получения ответа от теплоснабжающей организации должностное лицо администрации сельского поселения 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.

10. 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).

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

12. Теплоснабжающая организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе администрации Рябовского сельского поселения, а также в судебном порядке.