**АДМИНИСТРАЦИЯ РАБОЧЕГО ПОСЕЛКА ЧИК**

**Коченевского района Новосибирской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 16. 05. 2014 № 64

Об организации приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрацию рабочего поселка Чик

Руководствуясь Федеральными законами от 06. 10. 2003 № 131- ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», 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», в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, администрация рабочего поселка Чик,

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Назначить должностных лиц, ответственных за принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрацию рабочего поселка Чик (далее- обращения):
	1. Специалиста 1 разряда администрации Бунтову Надежду Петровну либо лицо, его замещающее- в части приема и регистрации обращений, в рабочие дни с 8.00 до 12.00, с 13.00 до 17.00, в предпраздничные дни с 8.30 до 14.00 а в течение отопительного периода- круглосуточно;
	2. Во время отсутствия Бунтовой Н. П. (отпуск, командировка, болезнь и т.д.) ответственным за принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрацию рабочего поселка Чик назначить специалиста 1 разряда- Сергутину Ирину Борисовну.
2. Утвердить прилагаемый Порядок приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрацию рабочего поселка Чик (далее- Порядок) (приложение № 1).
3. Специалисту администрации (Бунтова Н. П.):
	1. обеспечить реализацию настоящего постановления;
	2. организовать предоставление ежедневно в рабочие дни до 9.30 доклада Главе рабочего поселка Чик о количестве и характере обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрацию рабочего поселка Чик за истекший период и о принятых в отношении обращений мерах в соответствии с Порядком.
4. Специалисту администрации (Сергутина И. Б.) организовать размещение на официальном сайте администрации рабочего поселка Чик информации о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов.
5. Опубликовать постановление в Информационном бюллетене органов местного самоуправления рабочего поселка Чик Коченевского района Новосибирской области и на сайте администрации рабочего поселка Чик.
6. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава рабочего поселка Чик В. Ф. Арюткин

Приложение № 1

Утверждено постановлением администрации рабочего поселка Чик

от 16. 05. 2014 № 64

Порядок

приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрацию рабочего поселка Чик

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрацию рабочего поселка Чик (далее- Порядок), разработан в соответствии с 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» и в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, поступивших в администрацию рабочего поселка Чик (далее- администрация).

В соответствии с Федеральным законом от 02. 05. 2006 № 59- ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

«Статья 2. Право граждан на обращение

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».

«Статья 7. 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. (часть 3 в ред. Федерального закона от 27.07.2010 N 227-ФЗ)

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 в администрацию (по адресу: 632662, Новосибирская область, Коченевский район, р. п. Чик, ул. Садовая, 2а), а в течение отопительного периода- в устной форме, в том числе по телефону: 8(383)51- 43653, 8(383)51- 43199.

- в рабочие дни с 8.00 до 12.00, с 13.00 до 17.00, в предпраздничные дни с 8.30 до 16.00, а в течение отопительного периода- круглосуточно по телефону 8(383)51- 43653, 8(383)51- 43199.

4. Обращение регистрируется специалистом или лицом его заменяющим в журнале учета обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее- журнал), который ведется по форме, прилагаемой к Порядку.

5. После регистрации обращения оно немедленно по телефону передается в управляющую компанию МУП «Чикское ППЖКХ»;

6. Должностные лица, осуществляющие принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, (далее- ответственные должностные лица) обязаны:

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

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

6.3. в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов- в отопительный период) с момента регистрации обращения направить его копию (уведомить) в МУП Чикакое ППЖКХ» и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату и время отправки запроса зарегистрировать в журнале.

**7.** МУП «Чикское ППЖКХ» обязано ответить на запрос ответственного должностного лица в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок ответственное должностное лицо в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

8. После получения ответа от МУП «Чикское ППЖКХ» ответственное должностное лицо в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

8.1. совместно с МУП «Чикакое ППЖКХ» определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

8.2. установить, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов, путем проверки зарегистрированных обращений в журнале;

8.3. проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам путем проверки зарегистрированных обращений в журнале;

8.4. при необходимости инициировать проведение выездной проверки обоснованности обращений потребителей;

8.5. при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести предписание МУП «Чикаское ППЖКХ» о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

9. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен ответственным должностным лицом 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.

10. Ответственное должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания МУП «Чикское ППЖКХ».

11. МУП «Чикское ППЖКХ» вправе обжаловать вынесенное предписание в судебном порядке.

Приложение к Порядку приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрацию рабочего поселка Чик

Журнал регистрации обращений

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата и время обращения потребителя | Ф.И.О. заявителя | Адрес проживания заявителя | Характер обращения | Дата и время обращения в теплоснабжающую организации | Дата и время ответа теплоснабжающей организации | Краткое описание причин нарушения параметров надежности теплоснабжения  | Дата и время выезд-ной провер-ки | Дата и время направления предписания в теплоснабжаю-щую организацию | Дата и время обращения в прокурату-ру | Дата и время ответа потребите-лю |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |