**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**КАЛИТИНСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ**

**ВОЛОСОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 16 октября 2024 г. № 374

**Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования Калитинское сельское поселение Волосовского муниципального района Ленинградской области**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Областного закона Ленинградской области от 10.07.2014 № 48-оз «Об отдельных вопросах местного значения сельских поселений Ленинградской области», 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», администрациямуниципального образования Калитинское сельское поселение Волосовского муниципального района Ленинградской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования Калитинское сельское поселение Волосовского муниципального района Ленинградской области согласно приложению.
2. Назначить ответственным должностным лицом на территории Калитинского сельского поселения за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения заместителя главы администрации Калитинского сельского поселения Трофимову М.А.
3. Опубликовать настоящее постановление в общественно-политической газете Волосовского муниципального района «Сельская новь» и разместить на официальном сайте администрации Калитинскгого сельского поселения.
4. Постановление вступает в силу после официального опубликования.
5. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава администрации МО

Калитинское сельское поселение Т.А. Тихонова

ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению администрации МО Калитинское сельское поселение

 от 16.10.2024 № 374

**Порядок**

**подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования Калитинское сельское поселение Волосовского муниципального района Ленинградской области**

**1. Право граждан на обращение**

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

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 рабочее время принимаются по адресу: 188401. Ленинградская область, Волосовский район, п. Калитино, д.26; по телефону: 8-813-73-71-233, по электронной почте: kalitino@mail.ru, в выходные и праздничные дни, а также в нерабочее время рабочих дней по телефону: 8-813-73-23-190.

8. Информация о порядке подачи и перечне необходимых документов размещается на сайте администрации Калитинского сельского поселения <http://калитинское.рф> .

**2. Требования к письменному обращению**

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления 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 администрацию Калитинского сельского поселения Волосовского муниципального района Ленинградской области или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». 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 должностным лицом администрации Калитинского сельского поселения регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

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

- 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 должностного лица администрации Калитинского 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 Калитинского сельского поселения в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

4. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации Калитинского 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, 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. Должностное лицо администрации Калитинского сельского поселения обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.