|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Башкортостан Республикаhы**  **Ишембай районы**  **муниципаль районы**  **Һайран ауыл советы**  **ауыл биләмәhе хакимиәте** | **Coat_of_Arms_of_Ishimbai_rayon_(Bashkortostan)** | **Администрация сельского поселения**  **Сайрановский сельсовет**  **муниципального района**  **Ишимбайский район**  **Республики Башкортостан** |
| **Төньяҡ урамы, 8,**  **Яңы Әптек ауылы, Ишембай районы, Башкортостан Республикаһы**  **453222**  **Тел.; 8(34794) 72-631, факс 72-631.**  **Е-mail: sairansp@rambler.ru** | Герб зеленый  **ул. Северная, 8,**  **с.Новоаптиково, Ишимбайский район,**  **Республика Башкортостан**  **453222**  **Тел.; 8(34794) 72-631, факс 72-631.**  **Е-mail: sairansp@rambler.ru** |

**ИНН 0261017707, КПП 026101001, р/с 03231643806314600100 отделение НБ РБ//УФК по РБ г.Уфа,**

**ОКПО 04277566, ОКТМО 80631460, БИК 018073401**

БОЙОРОК РАСПОРЯЖЕНИЕ

№ 36 от 13.02. 2023 г.

|  |
| --- |
| Об утверждении Порядка работы Администрации сельского поселения Сайрановский сельсовет муниципального района Ишимбайский район Республики Башкортостан по реализации постановления Правительства Российской Федерации от 08.08.2012г. № 808 "Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации" |

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 08.08.2012г. N 808 "Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации"

1. Назначить Валиева Рустама Мигдатовича – главу администрации сельского поселения Сайрановский сельсовет муниципального района Ишимбайский район республики Башкортостан ответственным за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей.
2. Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации сельского поселения Сайрановский сельсовет муниципального района Ишимбайский район Республики Башкортостан согласно Приложению 1.
3. Утвердить Форму журнала регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения согласно Приложению 2.
4. Информацию для потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов, о должностных лицах администрации сельского поселения Сайрановский сельсовет , осуществляющих круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам теплоснабжения, разместить на официальном сайте сельского поселения.

Глава администрации Р.М.Валиев

Приложение № 1 к распоряжению

От 13.02.2023г. №36

**Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации сельского поселения Сайрановский сельсовет муниципального района**

**Ишимбайский район РБ**

1. Должностное лицо администрации сельского поселения Сайрановский сельсовет по рассмотрению обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения- глава администрации сельского поселения Сайрановский сельсовет муниципального района Ишимбайский район Республики Башкортостан, телефон администрации: 8(34794) 7-26-31, с 9-00 до 13-00, с 14-00 до 18-00 (понедельник-пятница), телефон для круглосуточного приема обращений: 89869648671
2. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации сельского поселения Сайрановский сельсовет разработан в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 г. № 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, поступившим в администрацию сельского поселения Сайрановский сельсовет.
3. Прием обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется уполномоченным должностным лицом администрации сельского поселения Сайрановский сельсовет (далее по тексту – должностное лицо) по адресу: Республика Башкортостан, Ишимбайский район, с.Новоаптиково, ул.Северная, д.8.
4. 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.
5. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону.
6. Обращение, полученное должностным лицом администрации сельского поселения Сайрановский сельсовет, регистрируется в журнале (Приложение № 2)

7. После регистрации обращения должностное лицо администрации сельского поселения Сайрановский сельсовет обязано:

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

2. определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие теплоснабжение данного потребителя;

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

4. 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).

5.Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица администрации сельского поселения Сайрановский сельсовет 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 Сайрановский сельсовет в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

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

1. совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

2. установить, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов;

3. проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам;

4. при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

5. 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.

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 сельского поселения Сайрановский сельсовет обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

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

12. При обращении в устной форме потребитель должен указать:

- свои данные Ф.И.О.;

- место жительства;

- контактный телефон и изложить суть вопроса.

13. Перечень документов, прилагаемый заявителем к обращению в письменной форме:

- удостоверенная потребителем копия действующего договора теплоснабжения (для потребителей - юридических лиц и индивидуальных предпринимателей);

- документы, подтверждающие изложенные в обращении факты.

Приложение № 1

**Форма журнала регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | ФИО потребителя-гражданина, наименование ЮЛ | Дата, время и форма подачи жалобы (обращения) потребителя (письменная, устная (в т.ч. по телефону) | адрес нахождения потребителя | необходимость направления доп.информации или письменного ответа на обращение | теплоснабжающая и (или) теплосетевая организация, обеспечивающая теплоснабжение потребителя | дата, время направления копии обращения потребителя в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, запроса о возможных техничесих причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения | дата, время поступления от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации ответа на запрос | дата, время информирования органов прокуратуры, в случае на получения ответа на запрос от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации | дата, время отправки ответа на обращение потребителя | причины ухудшения параметров теплоснабжения, сроки и ответственные по восстановлению теплоснабжения |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |