****

**МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЯНТАРНОЕ**

**ПРОХЛАДНЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАБАРДИНО - БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ И ПРОХЛАДНЭ МУНИЦИПАЛЬНЭ РАЙОНЫМ**

**ЯНТАРНЭ КЪУАЖЭМ И ЩЫПIЭ АДМИНИСТРАЦЭ**

**КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКА ПРОХЛАДНА МУНИЦИПАЛЬНА РАЙОНУНУ**

**ЯНТАРНОЕ ЭЛ ПОСЕЛЕНИЯСЫНЫ ЖЕРЖЕРЛИ АДМИНИСТРАЦИЯСЫ**

361020 , КБР, Прохладненский район, с.Янтарное, ул. Ленина 21,

🕾 /факс: (886631) 52-3-66; e-mail: **adm,jantarnoe@yandex.ru**

**25.06.2025г.**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ № 12**

**УНАФЭ № 12**

### БУЙРУКЪ № 12

**О назначении должностного лица, осуществляющего принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории**

**сельского поселения Янтарное Прохладненского муниципального района КБР**

В соответствии Федеральным законом от 27.07.2010 №190-ФЗ «О теплоснабжении», п.125 Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 №808, а также с целью осуществления круглосуточного контроля надежности теплоснабжения на территории сельского поселения Янтарное Прохладненского муниципального района, руководствуясь Уставом сельского поселения Янтарное Прохладненского муниципального района КБР:

1. Назначить должностным лицом, осуществляющим ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории сельского поселения Янтарное Прохладненского муниципального района – главного специалиста местной администрации сельского поселения Янтарное Прохладненского муниципального района -Семендееву И.В.

2. Утвердить порядок подачи обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения и перечне необходимых документов (приложение).

3. Настоящее распоряжение разместить на официальном сайте сельского поселения Янтарное Прохладненского муниципального района КБР :http:// adm-yantarnoe.ru/.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

И.о. главы местной администрации

с.п. Янтарное Прохладненского

муниципального района КБР А.В.Голубничий

Приложение №1

к распоряжению местной администрации

с.п.Янтарное

от 25.06.2025 № 12

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей**

**по вопросам надежности теплоснабжения**

**на территории сельского поселения Янтарное Прохладненского муниципального района КБР**

1. Положение о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории сельского поселения Янтарное Прохладненского муниципального района (далее - Положение) определяет порядок подачи и рассмотрения обращений по вопросам надежности теплоснабжения на территории сельского поселения Янтарное Прохладненского муниципального района.

2. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации сельского поселения Янтарное Прохладненского муниципального района (далее - администрация) в соответствии с распоряжением главы администрации сельского поселения Янтарное Прохладненского муниципального района назначаются должностные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода – круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

3. 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.

4. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме по адресу: 361020, КБР, Прохладненский район, с. Янтарное, ул. Ленина, 21, а в течение отопительного периода – в устной форме, в том числе по телефонам ЕДДС: 8(86631)52366, 89094910695 круглосуточно.

5. Обращение, полученное должностным лицом, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

6. После регистрации обращения должностное лицо обязано:

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

- 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 часов в отопительный период) с момента регистрации обращения направит 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.)

7. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица в течении 3 дней (в течении 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок должностное лицо в течение 3 часов информирует об этом орган прокуратуры.

8. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо в течение 3 дней (а в отопительный период в течение 6 часов) 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.

9. 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 должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

10. Должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

Приложение № 1

к Порядку

ЖУРНАЛ  
регистрации жалоб (обращений) потребителей

по вопросам надежности теплоснабжения

на территории сельского поселения Янтарное

Прохладненского муниципального района КБР

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата обращения | Ф.И.О. заявителя | Форма принятия жалобы (обращения),  краткое содержание жалобы (обращения), | Ф.И.О. принявшего жалобу (обращение) | Дата принятия решения,  кому направлено | Отметка о рассмотрении |