**Порядок рассмотрения органами местного самоуправления обращений**

**потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

     125. Для  оперативного  рассмотрения  обращений      потребителей по

вопросам надежности теплоснабжения  в  органах  местного   самоуправления

поселений, городских округов назначаются должностные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

     Для информирования потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов указанная информация  должна  быть  размещена  на официальном сайте  поселения,  городского  округа,  а  также  в   органах

местного самоуправления, отвечающих за рассмотрение обращений.

     126. 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.

     127. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а

в течение отопительного периода  -  в  устной  форме,  в  том    числе по

телефону.

     128. Обращение,  полученное  должностным  лицом  органа     местного

самоуправления, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

     129. После регистрации обращения должностное лицо  органа   местного

самоуправления 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 журналерегистрации жалоб (обращений).

     130. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на

запрос должностного лица органа местного самоуправления 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   органа

местного самоуправления в течение 3  часов информирует  об  этом   органы

прокуратуры.

     131. После  получения  ответа  от  теплоснабжающей    (теплосетевой)

организации должностное лицо органа местного  самоуправления  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,

вынести  теплоснабжающей  (теплосетевой)  организации       предписание о

немедленном устранении  причин  ухудшения  параметров    теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

     132. 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).

     133. Должностное  лицо  органа  местного  самоуправления     обязано

проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей   (теплосетевой) организацией.

     134. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация  вправе   обжаловать

вынесенное предписание главе поселения, городского  округа,  а    также в

судебном порядке.

Ответственным за круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в течение отопительного периода назначен Морозов И.А .,ответственной за принятие и рассмотрение письменных обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения назначена Коневу Л.В..

Контактный телефон: 8(38363)34- 136; 8(38363)34- 135