**Порядок подачи обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

Информация о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации Новодугинского сельского поселения 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 Новодугинского сельского поселения.

Прием обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется уполномоченным должностным лицом администрации Новодугинского сельского поселения (далее по тексту – должностное лицо).

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.

Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону.

Обращение, полученное должностным лицом администрации Новодугинского сельского поселения, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

После регистрации обращения должностное лицо администрации Новодугинского 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).

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

После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации Новодугинского 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, вынести теплоснабжающей (теплосетевой) организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

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).

Должностное лицо администрации Новодугинского сельского поселения обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе поселения.

При обращении в устной форме потребитель должен указать:

- свои данные Ф.И.О.;

- место жительства;

- контактный телефон и изложить суть вопроса.

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.