**Порядок подачи обращений по вопросу надежности теплоснабжения**

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 года № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» на территории Прокудского сельсовета Коченевского района Новосибирской области организована работа с обращениями граждан (потребителей коммунальных услуг) по вопросам надежности теплоснабжения.

Лицо ответственным за организацию работы с обращениями граждан (потребителей коммунальных услуг) - заместитель главы администрации Темербаев А.З.

Ответственное лицо, после получения обращения граждан совместно с теплоснабжающей организацией определяет причины нарушения параметров надежности теплоснабжения, при необходимости проводит выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

При подтверждении фактов, изложенных в обращении потребителей, выносит теплоснабжающей (теплосетевой) организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий;

**В течение 24 часов** с момента поступления обращения **направляет ответ** на обращение потребителя.

Рассмотрение обращений потребителей осуществляется ежедневное, а в **течение отопительного периода - круглосуточно**.

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 по адресу: Новосибирская область, Коченевский район, с. Прокудское, ул. Совхозная, 22, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефонам администрации: (8-383-51) 42138, 89231402227, а также в электронной форме по E-mail: procudskiisels@mail.ru

*Перечень документов, которые необходимо предъявить заявителю при подаче обращения в письменной форме*

1. Копия документа, удостоверяющего личность заявителя (для физических лиц),

2. Копию договора теплоснабжения (для юридических лиц),

3. Копию документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении (при наличии).

Обращение, полученное должностным лицом администрации Прокудского сельсовета, регистрируется в журнале регистрации (обращений)

После регистрации обращения должностное лицо администрации Прокудского сельсовета 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 обращений.

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

После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации Прокудского сельсовета 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 Прокудского сельсовета обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.