Информация о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов, контактных данных ответственного должностного лица

Выписка из Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации

(утверждены Постановлением Правительства РФ от 8 августа 2012 г. N 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»)  
(в ред. Постановления Правительства РФ от 22.05.2019 N637)

**XI. Порядок рассмотрения органами местного самоуправления обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

1. 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. '

Информация о порядке подачи обращений потребителей и перечне необходимых документов в целях информирования потребителей должна быть размещена на официальном сайте поселения, городского округа, а также в органах местного самоуправления, отвечающих за рассмотрение обращений.

В ценовых зонах теплоснабжения в целях информирования потребителей по вопросам надежности теплоснабжения потребителей орган местного самоуправления ежегодно, не позднее 1 мая года, следующего за отчетным годом, публикует на официальном сайте поселения, городского округа отчетную информацию о выполнении соглашения об исполнении схемы теплоснабжения, заключенного с единой теплоснабжающей организацией.

1. 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
2. Обращения потребителей могут подаваться в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону.
3. Обращение потребителя, полученное должностным лицом органа местного самоуправления, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).
4. После регистрации обращения потребителя должностное лицо органа местного самоуправления обязано:

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

определить теплоснабжающую организацию и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие теплоснабжение соответствующего 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 даты регистрации обращения потребителя направить его копию (уведомить) в теплоснабжающую организацию и (или) теплосетевую организацию и направить запрос овозможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

1. Теплоснабжающая организация и (или) теплосетевая организация обязаны 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.
2. После получения ответа от теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации должностное лицо органа местного самоуправления в течение 3 дней (в течение 6 часов - в отопительный период) обязано:

совместно с теплоснабжающей организацией и (или) 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 потребителей в прошлом по соответствующим объектам;

при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей организации и (или) 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 даты его поступления. Дата и время отправки должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

1. Должностное лицо органа местного самоуправления обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией и (или) теплосетевой организацией.

Теплоснабжающая организация и (или) теплосетевая организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе поселения, городского округа, а также в судебном порядке.Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода в устной, в том числе по телефону. В рабочее время обращения принимаются по адресу: Алтайский край, Змеиногорский район, г. Змеиногорск, ул. Шумакова, д. 4. или адресу электронной почты adm01214@alregn.ru, телефонные звонки принимаются в рабочие дни по телефону 8(38587)22401, 8(38587)22171,круглосуточно, в выходные и праздничные дни по телефонам: ЕДДС: 8(38587) 22173; Диспетчер МУП «ЖКХ Змеиногорского района»: **89030738671.**

Потребитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии), наименование организации (при подаче обращения юридическим лицом), фамилию, имя, отчество законного представителя (представителя) юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Обращение, направленное в форме электронного документа должно содержать фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина, наименование организации (при подаче обращения юридическим лицом), фамилию, имя, отчество законного представителя (представителя) юридического лица, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Потребитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Обращение, полученное должностным лицом администрации Змеиногорского района Алтайского края регистрируется в журнале регистраций жалоб (обращений) в день поступления.