Утверждаю:

Глава г.п. Приобье

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Ю. Ермаков

**ПОРЯДОК**

 **подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского поселения Приобье, Октябрьского района, ХМАО-Югра**

1. Положение о порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского поселения Приобье (далее – Положение) определяет порядок подачи и рассмотрения обращений по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского поселения Приобье(далее – городское поселение) и перечне необходимых документов.
2. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключенного договора теплоснабжения.
3. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме в администрацию городского поселения по адресу: Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Октябрьский район, г.п. Приобье, ул. Югорская, д.5, а в течение отопительного периода - в устной форме,

в том числе по телефону - 8 (34678) 32-4-73:

 - в рабочие дни с 9.00 до 13.00, с 14.00 до 18.00 час.

 - в праздничные дни и выходные дни по тел: 89505381026.

1. Перечень документов, которые необходимо предъявить заявителю при подаче обращения в письменной форме:

 - копию договора теплоснабжения (для юридических лиц),

 - копию документов, подтверждающих факты, изложенные в  обращении (при наличии).

5. Ответственное должностное лицо по рассмотрению обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории городского поселения Приобье осуществляющее ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей – начальник отдела по вопросам жизнеобеспечения Охомуш Ю.И.

1. Обращение, полученное должностным лицом администрации, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).
2. После регистрации обращения должностное лицо администрации 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).

1. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица администрации 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   в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.
2. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо администрации 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.

1. 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).
2. Должностное лицо администрации обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.
3. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе городского поселения, а также в судебном порядке.