**ПОРЯДОК
подачи и рассмотрения обращений по вопросам надежности
теплоснабжения на территории сельского поселения Унъюган**

 Порядок подачи и рассмотрения обращений по вопросам надежности теплоснабжения на территории сельского поселения Унъюган (далее – Порядок), разработан в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории поселения.

 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 потребителей могут подаваться в письменной форме, а в течение отопительного сезона – в устной форме, в том числе по телефонам:

**- оперативный дежурный ЕДДС Октябрьского района: 8(34678) 2-13-09**  (круглосуточно);

 - **заместитель главы поселения** по строительству и ЖКХ, заведующий отделом обеспечения жизнедеятельности и управления муниципальным имуществом: **8(34672) 48-119**  (в рабочие дни с 9.00 до 13.00, с 14.00 до 17.00).

 - **главный специалист Администрации сельского поселения Унъюган**: **8(34672) 48-503**  (в рабочие дни с 9.00 до 13.00, с 14.00 до 17.00).

Поступившие обращения регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

После регистрации обращения должностное лицо Администрации поселения обязано:

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

- определить теплоснабжающую организацию, обеспечивающую теплоснабжение данного потребителя;

- проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;

- в течение 2-х рабочих дней (в течение 3-х часов в отопительный период) с момента регистрации обращения направить его копию (уведомление) в теплоснабжающую организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации.

Теплоснабжающая организация обязана ответить на запрос должностного лица Администрации поселения в течение 3-х дней (в течение 3-х часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок должностное лицо Администрации поселения в течение 3-х часов информирует об этом органы прокуратуры.

После получения ответа от теплоснабжающей организации должностное лицо Администрации поселения в течение 3-х дней (в течение 6-ти часов в отопительный период) обязано:

- совместно с теплоснабжающей 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 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-ти рабочих дней (в течение 24-х часов в отопительный период) с момента его поступления. Дата времени отправки должна быть отмечена в журнале регистрации.

Должностное лицо Администрации поселения обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией.