**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»)

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

125. 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.

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

126. 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.

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

128. Обращение, полученное должностным лицом органа местного самоуправления, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

129. После регистрации обращения должностное лицо органа местного самоуправления 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).

130. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана 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.

131. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо органа местного самоуправления 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.

132. 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).

133. Должностное лицо органа местного самоуправления обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

134. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе поселения, городского округа, а также в судебном порядке.

**Информация о контактных данных ответственного должностного лица**

**для обращения потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ФИО, должность ответственного должностного лица, осуществляющего ежедневное, а в течение отопительного периода – круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей | Рабочий телефон | Телефон единой диспетчерской службы Галичского района  |
| **Фоменко** **Владимир Александрович**Первый заместитель главы администрации муниципального района | 8 (49437) 2-19-77 | 8 (49437) – 2-17-07 (круглосуточно) |

В период временного отсутствия ответственного должностного лица в связи с нахождением на очередном оплачиваемом отпуске, по временной нетрудоспособности и другим уважительным причинам, временно назначается ответственное должностное лицо из числа работников администрации муниципального образования

В случае возникновения нештатных ситуаций потребители могут обратиться непосредственно главе администрации муниципального образования

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ФИО, должность | Рабочий телефон | Телефон единой диспетчерской службы Галичского района |
| **Потехин** **Александр Николаевич**глава администрации Галичского муниципального района |  8 (49437) 2-21-34 | 8 (49437) – 2-17-07 (круглосуточно) |