|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНраспоряжением Администрациимуниципального образования«Починковский район» Смоленской областиот «\_02\_» 12\_\_2016г. №\_1195-рв редакции: от 27.11.2017 №1318-р/адм, от 12.11.2018 № 1157-р/адм, от 12.01.2023 №13-р/адм |

**ПОРЯДОК**

**подачи обращений и рассмотрений обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Починковского городского поселения Починковского района Смоленской области**

1. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Починковского городского поселения Починковского района Смоленской области назначается начальник отдела по городу Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области Миллер Екатерина Анатольевна (**8(48149) 4-27-54, 8(48149) 4-24-01 (служба ЕДДС), факс: 8(48149) 4-24-06**), осуществляющий ежедневное, а в течение отопительного периода – круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

2. 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.

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

4. Полученное обращение регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

5. После регистрации обращения должностное лицо Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области обязано:

5.1. Определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);

5.2. Определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение данного потребителя;

5.3. Проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;

5.4. В течение 2 (двух) рабочих дней (в течение 3 (трех) 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).

6. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос в течение 3 (трех) дней (в течение 3 (трех) часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок должностное лицо Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области в течение 3 (трех) часов информирует об этом органы прокуратуры.

7. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области в течение 3 (трех) дней (в течение 6 (шести) часов в отопительный период) обязано:

7.1. Совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

7.2. Установить, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов;

7.3. При необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

7.4. 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.

8. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 5 (пяти) рабочих дней (в течение 24 (двадцати четырех) часов в отопительный период) с момента его поступления. Дата и время отправки должна быть отмечена в журнале регистрации жалоб (обращений).

9. Должностное лицо Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

10. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе муниципального образования «Починковский район» Смоленской области, а также в судебном порядке.