

**Информация для потребителей о
порядке подачи обращений и перечне необходимых документов по вопросам надежности
теплоснабжения на территории муниципального образования город Кировск с
подведомственной территорией**

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» и в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в органе местного самоуправления городского округа, назначается должностное лицо, осуществляющее ежедневное, а в течение отопительного периода – круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

В соответствии с распоряжением администрации города Кировска «О назначении лица, ответственного за принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования город Кировск с подведомственной территорией» назначено лицо, ответственное за принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования город Кировск с подведомственной территорией (далее - обращения) - начальник отдела муниципального контроля администрации города Кировска (далее - начальник ОМК). Начальник ОМК поручает специалисту ОМК регистрацию и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования город Кировск с подведомственной территорией.

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 теплоснабжения (далее – потребители).

2. Обращения подаются потребителями ежедневно, а в течение отопительного периода - круглосуточно:

- в отдел муниципального контроля администрации города Кировска (далее – ОМК) в устной форме по телефону (815-31)55583 и письменной форме по адресу: 184250, город Кировск, проспект Ленина, дом 16, 1 этаж, кабинет № 5 в рабочие дни с 9 часов до 13 часов и с 14 часов до 17 часов;

- в единую дежурно-диспетчерскую службу (далее – ЕДДС) в рабочие дни в устной форме по тел. (815-31)55789 с 13 часов до 14 часов; с 17 часов до 09 часов, выходные и праздничные дни круглосуточно.

После обращение потребителя по вопросу надежности теплоснабжения на территории муниципального образования город Кировск с подведомственной территорией, специалист ЕДДС немедленно оповещает специалиста ОМК о поступившем обращении потребителя.

Все обращения потребителей независимо от формы поступления подлежат немедленной регистрации в журнале регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования город Кировск с подведомственной территорией (далее – журнал).

3. Перечень документов, которые необходимо предъявить потребителю при подаче обращений в письменной форме:

- копию документа, удостоверяющего личность потребителя (для физических лиц);
- копию договора теплоснабжения (для юридических лиц);
- копии документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении (при наличии).

4. После немедленной регистрации обращения в журнале специалист ОМК:

- определяет характер обращения (при необходимости уточняет его у потребителя);

- определяет теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие теплоснабжение данного потребителя;
- проверяет достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении (при наличии);
- с момента регистрации в журнале в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов - в отопительный период) уведомляет теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию и направляет запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса регистрирует в журнале;

5. Теплоснабжающая и (или) теплосетевая организация обязана ответить на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) с момента получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанные сроки специалист ОМК в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

6. После получения ответа от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации специалист ОМК в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) совместно с теплоснабжающей и (или) теплосетевой организацией:

- определяет причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;
- устанавливает, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов;
- проверяет наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам;
- при необходимости проводит выездную проверку обоснованности обращений потребителей;
- при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, выносит теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий;

7. Специалист ОМК отвечает на обращение потребителя в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления, с указанием даты и времени отправки в журнале.

8. Специалист ОМК контролирует исполнение предписания теплоснабжающей и (или) теплосетевой организацией.

9. Теплоснабжающая и (или) теплосетевая организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе городского округа, а также в судебном порядке.