**Порядок подачи обращений граждан**

**по вопросам теплоснабжения.**

Потребители услуг теплоснабжения по вопросам ненадлещащего предоставления услуг могут обращаться а администрацию Кемеровского муниципального района по адресу: 650010, Кемеровская область, г.Кемерово, ул. Совхозная, 1а.

В течение отопительного периода обращения могут быть поданы в устной форме.

В рабочее время письменные и устные обращения принимаются по адресу: 650010, Кемеровская область, г. Кемерово, ул. Совхозная, 1а, телефонные звонки принимаются управлением жилищно-коммунального хозяйства по телефонам: 8 (3842) 75-37-74, 8 (3842) 75-07-14 и ЕДДС Кемеровского района по телефонам 8 (3842) 75-36-53.

В выходные и праздничные дни, а также в нерабочее время обращения принимаются ЕДДС Кемеровского района по телефонам 8 (3842) 75-36-53, сот. 8-961-708-53-80 (круглосуточно).

При обращении потребитель должен указать свои данные (фамилию, имя, отчество, место жительства, контактный телефон) и изложить суть вопроса.

Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключенного договора теплоснабжения.

Обращения граждан (физических лиц) принимаются к рассмотрению независимо от наличия заключенного в письменной форме договора теплоснабжения.

Рассмотрение администрацией Кемеровского муниципального района обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется в порядке, установленном разделом XI Постановления Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

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

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).

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.

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.

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).

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