Администрация Пудовского сельского поселения информирует, что для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Администрации Пудовского сельского поселения назначен специалист ЖКХ, ГО и ЧС, благоустройству (далее специалист Администрации) ответственный за приём обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, осуществляющим принятие и рассмотрение обращений потребителей, а в течение отопительного периода – круглосуточное принятие обращений потребителей осуществляется Единой дежурно-диспетчерской службой Администрации Кривошеинский района (далее – ЕДДС) по телефону (8-38-251) 2-14-26.

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 периода – в устной форме, в том числе по телефону 8 (38251) 4-64-31.

Обращение потребителя, полученное специалистом Администрации, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

После регистрации обращения потребителя специалистом Администрации обязан:

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

определить теплоснабжающую организацию и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие теплоснабжение соответствующего 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 даты регистрации обращения потребителя направить его копию (уведомить) в теплоснабжающую организацию 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 организация и (или) теплосетевая организация обязаны 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 специалист Администрации в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

После получения ответа от теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации специалист Администрации в течение 3 дней (в течение 6 часов – в отопительный период) обязан:

совместно с теплоснабжающей организацией и (или) 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 потребителей в прошлом по соответствующим объектам;

при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей организации и (или) 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 даты его поступления. Дата и время отправки должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

Специалист Администрации обязан проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией и (или) теплосетевой организацией.

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

**График приёма Администрацией Пудовского сельского поселения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Понедельник | 09.00-17.15 | 13.00-14.00 обеденный перерыв |
| Вторник | 09.00-17.15 | 13.00-14.00 обеденный перерыв |
| Среда | 09.00-17.15 | 13.00-14.00 обеденный перерыв |
| Четверг | 09.00-17.00 | 13.00-14.00 обеденный перерыв |
| Пятница | 09.00-17.00 | 13.00-14.00 обеденный перерыв |

Тел: 8 (38251) 4-64-31

Единая дежурно-диспетчерская служба Администрации Кривошеинский район

(8-38-251) 2-14-26