Потребители услуг теплоснабжения по вопросам ненадлежащего предоставления данных услуг могут обращаться в администрацию Верх-Ушнурского сельского поселения Советского муниципального района Республики Марий Эл (далее – Верх-Ушнурская сельская администрация) по адресу: РМЭ, Советский район, с. Верх-Ушнур, ул. Заречная, д.8.

Ответственные за организацию работы по рассмотрению обращений потребителей тепловой энергии, а также за рассмотрение обращений потребителей определены распоряжением Верх-Ушнурской сельской администрации № 2 от 19 января 2023 года «Об организации работы по рассмотрению обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Верх-Ушнурского сельского поселения».

**Ответственный за рассмотрение обращений потребителей** – Рыбакова Алёна Витальевна, главный специалист Верх-Ушнурской сельской администрации.

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.

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

**Обращения могут подаваться** **потребителями** в письменной форме в Верх-Ушнурскую сельскую администрацию по адресу: РМЭ, Советский район, с. Верх-Ушнур, ул. Заречная, д. 8, посредством электронной почты по адресу: verh-ushnur@mail.ru, в электронной форме через официальный сайт Верх-Ушнурского сельского поселения, а в течение отопительного периода – в устной форме по телефонам:

пондельник -пятница: с 8.00 до 17.00 - 8 (83638) 9-35-43;

пондельник –пятница; выходные и праздничные дни: круглосуточно - 8 (83638) 9-35-43.

**Перечень документов, которые необходимо предъявить заявителю при подаче обращения в письменной форме:**

- копию договора теплоснабжения (для юридических лиц),

- копию документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении (при наличии).

Рассмотрение Верх-Ушнурской сельской администрацией 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».

**Выдержка из Постановления Правительства РФ от 08.08.2012 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.

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

В ценовых зонах теплоснабжения в целях информирования потребителей по вопросам надежности теплоснабжения потребителей орган местного самоуправления ежегодно, не позднее 1 мая года, следующего за отчетным годом, публикует на официальном сайте поселения, городского округа отчетную информацию о выполнении соглашения об исполнении схемы теплоснабжения, заключенного с единой теплоснабжающей организацией.

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 потребителей могут подаваться в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону.

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

129. После регистрации обращения потребителя должностное лицо органа местного самоуправления обязано:

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).

130. 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 должностное лицо органа местного самоуправления в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

131. После получения ответа от теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации должностное лицо органа местного самоуправления в течение 3 дней (в течение 6 часов - в отопительный период) обязано:

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.

132. 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).

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

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

 ***Верх-Ушнурская сельская администрация Советского муниципального района Республики Марий Эл.***