**ИНФОРМАЦИЯ**

**об ответственном должностном лице за осуществление принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения и порядке подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

**1. Порядок   
подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Арского муниципального района**

В Арском муниципальном районе ответственным должностным лицом за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Арского муниципального района назначен заведующий сектором по ЖКХ, энергетике и связи отдела инфраструктурного развития аппарата исполнительного комитета Арского муниципального района Республики Татарстан.

Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода в устной, в том числе по телефону. В рабочее время обращения принимаются по адресу: Республика Татарстна, г. Арск, ул. Советская Площадь, д. 12, каб. 214 или адресу электронной почтыIspolkom.Arsk@tatar.ru, телефонные звонки принимаются круглосуточно: в рабочие дни по телефону АДС8 (84366) 3-19-34, 8(84366) 3-10-34, 8(84366) 3-05-44 в выходные и праздничные дни по телефонам АДС 8(84366) 3-19-34.

Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключенного договора теплоснабжения, обращения потребителей-граждан принимаются рассмотрению независимо от наличия, заключенного в письменной форме договора теплоснабжения.

**2. Требования к письменному обращению.**

2.1 Потребитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии), наименование организации (при подаче обращения юридическим лицом), фамилию, имя, отчество законного представителя (представителя) юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.2 Обращение, направленное в форме электронного документа должно содержать фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина, наименование организации (при подаче обращения юридическим лицом), фамилию, имя, отчество законного представителя (представителя) юридического лица, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Потребитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

**3. Порядок рассмотрения исполнительным комитетом Арского муниципального района, обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.**

3.1 Обращение, полученное должностным лицом, регистрируется в журнале регистраций жалоб (обращений) в день поступления.

3.2. Послерегистрации обращения должностное лицо 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 зарегистрироватьвжурналерегистрациижалоб(обращений).

3.3 В случае неполучения ответа на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо втечение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

3.4 После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией определитьпричины 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 обращенийпотребителей;

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.

3.5 Ответ на обращение потребителя, подписанный должностным лицом должен быть направлен потребителю 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).Ответ на обращение может быть обжалован вышестоящему должностному лицу, а также в суд.

3.6 Должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей(теплосетевой) организацией.

3.7 Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе муниципального образования (муниципального района), а также в судебном порядке.