**Информация о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

Должностное лицо МКУ «Служба муниципального заказа» городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области по рассмотрению обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения – директор Виноградова Любовь Андреевна.

Телефон администрации: 8 960-745-76-40

График приема граждан с 9.00 до 17.00 (понедельник - пятница)

Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области разработан в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 г. № 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, поступившим в администрацию городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области.

Прием обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется уполномоченным должностным лицом МКУ «Служба муниципального заказа» городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области (далее – должностное лицо) по адресу: Костромская область, Чухломский район, г. Чухлома, пл. Революции, д.1А

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 могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону. МКУ «Служба муниципального заказа» зарегистрировано в системе «Платформа обратной связи» (Гос.услуги) 01 ноября 2023 года.

Обращение, полученное должностным лицом МКУ «Служба муниципального заказа» городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области, регистрируется в журнале регистрации обращений.

После регистрации обращения должностное лицо МКУ «Служба муниципального заказа» городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области обязано:

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

2. проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;

3. определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

2. установить, имеются ли подобные обращения от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов;

3. проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам;

4. при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

5. при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, устранить причины 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 обращений.

Должностное лицо администрации МКУ «Служба муниципального заказа» городского поселения город Чухлома Чухломского муниципального района Костромской области обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе поселения.

При обращении в устной форме потребитель должен указать:

- Ф.И.О. заявителя;

- место жительства;

- контактный телефон и изложить суть вопроса.

Перечень документов, прилагаемый заявителем к обращению в письменной форме:

- удостоверенная потребителем копия действующего договора теплоснабжения (для потребителей - юридических лиц и индивидуальных предпринимателей);

- документы, подтверждающие изложенные в обращении факты.