|  |
| --- |
| **Действия органов местного самоуправления при обращении граждан по вопросам надежности теплоснабжения** |

Постановлением Правительства Российской Федерации от 8 августа 2012 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» утверждены правила организации теплоснабжения в Российской Федерации.

Государственная жилищная инспекция Республики Карелия информирует, что согласно п.XI Правил **граждане обращаются по вопросам надежности теплоснабжения в органы местного самоуправления.**

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.**

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

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

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

После регистрации обращения **должностное лицо органа местного самоуправления обязано**в отопительный период **в течение 3 часов** 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 отопительный период **в течение 3 часов** 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 отопительный период **в** **течение 6 часов** 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 отопительный период **в течение 24 часов** с момента его поступления. Дата и время отправки должна быть отмечена в журнале регистрации жалоб (обращений).