В целях оперативного реагирования на обращения потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, потребитель может обратиться в Администрацию муниципального образования «Улу-Юльское сельское поселение» или в Единую дежурно-диспетчерскую службу Администрации Первомайского района (ЕДДС).

**Обращение в Администрацию муниципального образования «Улу-Юльское сельское поселение»:**

1. Письменное обращениеможно:

– отправить «Почтой России» по адресу: 636948, Томская область, Первомайский район, п. Улу-Юл,  ул. 50 лет Октября, д.5.

– предоставить лично по адресу: Томская область, Первомайский район, п. Улу-Юл,  ул. 50 лет Октября, д.5. Ежедневно, в рабочие дни с 10.00 ч. до 16.00 ч., перерыв с 13.00 ч. до 14.00 ч.

– подать по электронной почте  [ulusp@tomsk.gov.ru](mailto:ulusp@tomsk.gov.ru)

Ответственный за рассмотрение письменных обращений: Лайс Екатерина Андреевна, администратор

1. Устное обращениеможно подать лично:

–  по  адресу: Томская область, Первомайский район, п. Улу-Юл,  ул. 50 лет Октября, д.5. Ежедневно, в рабочие дни с 10.00 ч. до 16.00 ч., перерыв с 13.00 ч. до 14.00 ч.

– по телефону: 8 (38245) 44-1-23 Ежедневно, в рабочие дни с 10.00 ч. до 16.00 ч., перерыв с 13.00 ч. до 14.00 ч.

Ответственный за рассмотрение устных обращений: Лайс Екатерина Андреевна, администратор.

**Обращение в Единую дежурно-диспетчерскую службу Администрации Первомайского района (ЕДДС).** В соответствии п.3.2 ГОСТа Р 22.7.01-2021 Единая дежурно-диспетчерская служба Администрации Первомайского района обеспечивает круглосуточный прием сообщений о любых происшествиях, несущих информацию об угрозе или факте возникновения ЧС природного, техногенного или биолого-социального характера.

Потребитель может подать обращение в  ЕДДС по телефону 8 (38245)2-22-62 или отправить по факсу 8 (38245)2-18-77.

**При обращении** в Администрацию Улу-Юльского сельского поселения или  ЕДДС, **необходимо указать**: свои           Фамилию, Имя, Отчество, место жительства, номер телефона и изложить суть вопроса.

Обращения принимаются к рассмотрению:

– от юридических лиц при наличии заключенного договора теплоснабжения;

– от физических  лиц независимо от наличия заключенного в письменной форме договора теплоснабжения.

**Рассмотрение обращений Администрацией муниципального образования «Улу-Юльское сельское поселение»** осуществляется в порядке, установленном разделом XI Постановления 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».

Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления.

**В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:**

Статья 2. Право граждан на обращение:

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам.
2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Статья 7. Требования к письменному обращению:

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или 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 (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
3. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

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

1. Копия документа, удостоверяющего личность заявителя (для физических лиц)
2. Копию договора теплоснабжения (для юридических лиц),
3. Копию документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении (при наличии).

**Обращение, полученное должностным лицом Администрации муниципального образования Улу-Юльское сельское поселение, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).**

После регистрации обращения должностное лицо органа местного самоуправления 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 зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица администрации 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.

После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо органа местного самоуправления в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) 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 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).

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