**О порядке подачи обращений в орган местного самоуправления по вопросам надежности теплоснабжения потребителей.**

Постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в РФ и о внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ» утвержден порядок рассмотрения органом местного самоуправления обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

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.

Граждане и юридические лица могут обратиться лично и письменно в Администрацию города Каменска-Уральского по адресу ул. Ленина, д. 32, кабинет 101, а в течение отопительного периода в рабочие дни по телефонам 39-68-43, 37-97-68; круглосуточно по тел. ЕДДС – 32-52-27, 37-85-96, 112.

**Основные понятия и определения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации:**

потребитель тепловой энергии (далее - потребитель) - лицо, приобретающее тепловую энергию (мощность), теплоноситель для использования на принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании теплопотребляющих установках либо для оказания коммунальных услуг в части горячего водоснабжения и отопления;

надежность теплоснабжения - характеристика состояния системы теплоснабжения, при котором обеспечиваются качество и безопасность теплоснабжения;

К нарушениям надежности теплоснабжения относятся нарушения качества теплоснабжения до ввода в дом на инженерных сетях теплоснабжающих и теплосетевых организаций, низкие параметры теплоносителя на вводе в дом, отсутствие отопления из-за дефектов и аварийных отключений на уличных тепловых сетях и других объектах теплоснабжения (ЦТП, котельные и т.п.) в зоне их ответственности.

Нарушения температуры отопления в жилых помещениях (например: нет отопления по стояку, нужно выпустить воздух из батарей, ремонт внутридомовой системы отопления и т.д.), связанные с регулировками и отключениями на внутридомовых инженерных сетях не относятся к надежности теплоснабжения и рассматриваются в общем порядке в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Для выяснения конкретных причин низкой температуры отопления в квартирах собственникам и нанимателям жилых помещений рекомендуется в первую очередь обращаться в управляющие или обслуживающие организации, контактные телефоны которых указаны в платежных документах за коммунальные услуги.

При подаче заявки о нарушениях надежности теплоснабжения сообщается Ф.И.О., адрес, контактный телефон (при наличии) заявителя, адрес, где нарушается надежность теплоснабжения, причины нарушений (если известно), название управляющей компании или ТСЖ, ЖСК с указанием контактов (для многоквартирных домов).