Прокурор разъясняет закон

**«Порядок рассмотрения органами местного самоуправления обращений граждан по вопросам надежности теплоснабжения в отопительный период»**

В отопительный сезон органы местного самоуправления обязаны обеспечить круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

Порядок рассмотрения таких обращений определен в гл. XI Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации, утв. Постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 N 808.

Так, обращения потребителей могут подаваться в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону.
После регистрации обращения потребителя должностное лицо органа местного самоуправления обязано в течение 3 часов с даты регистрации обращения потребителя направить его копию (уведомить) в теплоснабжающую организацию 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 организация и (или) теплосетевая организация обязаны ответить на запрос должностного лица органа местного самоуправления 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 организации и (или) теплосетевой организации должностное лицо органа местного самоуправления в течение 6 часов обязано при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей организации и (или) 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 24 часов с даты его поступления. Дата и время отправки должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

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

Помощник прокурора города

 К.А. Кураев