**Ответственные должностные лица по приему и рассмотрению обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения ЗАТО Звёздный Пермского края.**

**- первый заместитель главы администрации ЗАТО Звёздный Юдина Тамара Павловна;**

**- заведующий отделом архитектуры, градостроительства и коммунального хозяйства – главный архитектор администрации ЗАТО Звёздный Никитин Николай Иванович;**

**- консультант отдела архитектуры, градостроительства и коммунального хозяйства администрации ЗАТО Звёздный Горбенко Светлана Николаевна;**

**- старший диспетчер единой дежурно-диспетчерской службы администрации ЗАТО Звёздный (по графику)**

**ПОРЯДОК
подачи обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения ЗАТО Звёздный Пермского края**

Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключенного договора теплоснабжения, обращения потребителей-граждан принимаются рассмотрению независимо от наличия заключенного в письменной форме договора теплоснабжения.

Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода в устной, в том числе по телефону. В рабочее время обращения принимаются по адресу: Пермский край, п. Звёздный, ул. Ленина 11А или адресу электронной почты administration@zvezdny.permkrai.ru, телефонные звонки принимаются круглосуточно: в рабочие, выходные и праздничные дни по телефону ЕДДС 8(342) 297-01-51, 8(342)297-05-16, 8(342)297-04-13, 8(342)297-04-85.

Потребитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), наименование организации (при подаче обращения юридическим лицом), фамилию, имя, отчество законного представителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Потребитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Обращение, полученное должностным лицом, регистрируется в журнале регистраций жалоб (обращений) в день поступления.

Ответ на обращение потребителя, подписанный должностным лицом администрации ЗАТО Звёздный, должен быть направлен потребителю в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления. Ответ на обращение может быть обжалован вышестоящему должностному лицу, а также в суд.