**Памятка потребителю услуги отопления**

В соответствии с российским законодательством при эксплуатации системы центрального отопления жилых домов должна обеспечиваться оптимальная (не ниже допустимой) температура воздуха в отапливаемых помещениях.

  Если в отдельных помещениях нарушается температурный режим, исполнитель (управляющая компания, обслуживающая организация) обязан наладить систему отопления.

Температура воздуха в помещениях жилых зданиях в холодный период года должна быть не ниже значений, предусмотренных стандартами.

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354 г. "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов", температура воздуха в жилых помещениях должна быть не ниже +20 градусов по Цельсию, в угловых комнатах – не ниже +22 градусов.

**Пошаговая инструкция**

**Что нужно делать, если у Вас в квартире холодно.**

Начинать надо с обслуживающей дом управляющей организации. Если это управляющая компания, то все претензии следует обращать к ней, если ТСЖ – необходимо обратиться к председателю. Если же договоры подписаны напрямую с поставщиками услуг – с теплоснабжающей организацией (ММПКХ, МУП ЖКХ пос. Новогорный), то и разбираться с ними придется самостоятельно.

Если Вы подаёте жалобу по телефону (в аварийно-диспетчерскую службу), то необходимо выяснить, под каким номером в журнале учета зарегистрировано обращение и кто принял заявку. В случае необходимости это поможет вам доказать факт и время обращения в коммунальную службу.

В случае, если сотруднику аварийно-диспетчерской службы известны причины некачественной коммунальной услуги, он обязан немедленно сообщить вам об этом и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации заявок. Эта отметка является основанием для признания исполнителем факта некачественной коммунальной услуги.

К вам в квартиру должен прийти представитель управляющей компании  и составить акт о том, что коммунальные услуги не предоставляются или предоставляются некачественно. Если между вами и коммунальной службой возникли разногласия по поводу качества услуг, то проверка проводится повторно. На нее приглашаются представитель Жилищной инспекции. Кроме того, вы сами можете позвать независимого специалиста. По результатам проверки составляется акт, который подписываете вы и представители комиссии. Документ также могут подписать все присутствующие. Акт составляется в двух экземплярах, один из которых остается у вас, другой - у коммунальной службы. Если известно, что причина перебоев - авария, дополнительная проверка не требуется.

Если на ваше обращение коммунальная служба не отвечает (или ответит отпиской, но не примет меры по устранению проблемы), вы можете обратиться в следующие организации:

1. В Управление жилищно-коммунального хозяйства администрации Озерского городского округа по телефонам: 2-38-86, 2-42-31, либо с письменным обращением на имя руководителя Управления ЖКХ.

2. В Кыштымский территориальный отдел Главного Управления «Государственная жилищная инспекция Челябинской области» по телефону 8 (35151) 44706.