



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЮЖНО – КУРИЛЬСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24.11. 2021 № 1279

Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений
потребителей по вопросам
надежности теплоснабжения
обращений потребителей в МО
«Южно-Курильский городской
округ»

В соответствии со статьей 78 Бюджетного Кодекса Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», руководствуясь статьями 41, 45 Устава МО «Южно-Курильский городской округ», администрация МО «Южно-Курильский городской округ»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения обращений потребителей в МО «Южно-Курильский городской округ» (прилагается).

2. Назначить ответственным должностным лицом администрации МО «Южно-Курильский городской округ» за организацию ежедневного, а в течение отопительного периода- круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Р.А. Кухалашвили - директора департамента ТЭК и ЖКХ администрации МО «Южно-Курильский

городской округ».

3. Рекомендовать теплоснабжающим организациям МО «Южно-Курильский городской округ» назначить должностных лиц, осуществляющих организацию рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

4. Рекомендовать управляющим, обслуживающим организациям в сфере жилищно-коммунального хозяйства МО «Южно-Курильский городской округ» назначить должностных лиц, осуществляющих содействие в рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

5. Направить копию настоящего постановления в контрольно-счетную палату МО «Южно-Курильский городской округ».

6. Опубликовать настоящее постановление в общественно-политической газете МО «Южно-Курильский городской округ» «На рубеже» и разместить на сайте органов местного самоуправления МО «Южно-Курильский городской округ» <http://y-kurilsk.ru/>.

7. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на вице-мэра МО «Южно-Курильский городской округ» Д.Ю. Кана.

И.о мэра МО



Ю.В. Болдов

Утвержден
постановлением администрации
МО «Южно-Курильский городской округ»
от 24.11.2021 № 1279

**Порядок
рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности
теплоснабжения обращений потребителей МО «Южно-Курильский
городской округ»**

1.1. Порядок рассмотрения обращений потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения муниципального образования «Южно-Курильский городской округ» (далее - Порядок) разработан в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 8 августа 2012 года № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» и определяет порядок подачи и рассмотрения обращений по вопросам надежности теплоснабжения, перечень необходимых документов, а также взаимодействие структурных подразделений администрации с теплоснабжающими организациями, управляющими, обслуживающими организациями в сфере жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования «Южно-Курильский городской округ».

1.2. В настоящем Порядке используются следующие основные понятия:

потребитель тепловой энергии - физическое и (или) юридическое 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;

теплоснабжение - обеспечение потребителей тепловой энергии тепловой энергией, теплоносителем, в том числе поддержание мощности;

система теплоснабжения - совокупность источников тепловой энергии и теплопотребляющих установок, технологически соединенных тепловыми сетями;

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

1.3. К нарушениям надежности теплоснабжения относятся нарушения качества теплоснабжения до ввода в многоквартирный дом (объект) на инженерных сетях, обслуживаемых теплоснабжающей организацией; низкие параметры теплоносителя на вводе в дом (объект), отсутствие отопления из-за

дефектов и аварийных отключений на тепловых сетях и других объектах теплоснабжения (ЦТП, ГТП, котельные и т.п.) в зоне их ответственности.

Нарушения параметров температуры воздуха в жилых помещениях, связанные с регулировкой, отключением и ремонтом на внутридомовых инженерных сетях, не относятся к нарушениям надежности теплоснабжения и рассматриваются в общем порядке в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Для выяснения конкретных причин низкой температуры отопления в жилых и нежилых помещениях многоквартирных домов собственникам и нанимателям указанных помещений рекомендуется в первую очередь обращаться в управляющие или обслуживающие организации, контактные телефоны которых указаны в платежных документах за коммунальные услуги.

2. Организация работы при принятии и рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

2.1. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону.

2.2. Для приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования назначаются ответственные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений и заявлений потребителей.

2.3. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению уполномоченными лицами при наличии заключенного договора теплоснабжения.

2.4. Обращения потребителей-граждан принимаются к рассмотрению уполномоченными лицами независимо от наличия заключенного договора теплоснабжения.

2.5. Ответственными лицами за прием, рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения являются:

2.5.1. За прием и рассмотрение устных обращений, в том числе по телефону, ежедневно, в том числе в выходные и праздничные дни, а в отопительный период - круглосуточно:

- единая дежурно-диспетчерская служба МО «Южно-Курильский городской округ» (далее - ЕДДС). Местонахождение ЕДДС: пгт. Южно-Курильск, ул. Океанская, д. 11а, телефоны: 8(42455)-22-687, 8-924-494-09-55, 8-962-110-06-15. Режим работы: круглосуточно;

Прием и рассмотрение устных обращений осуществляется в соответствии с пунктами 2.8 и 2.11 - 2.14 настоящего Порядка.

2.5.2. За прием и рассмотрение обращений в письменной форме, а также поступивших посредством электронной почты либо по факсимильным каналам связи в рабочие дни:

- сотрудники Департамента ТЭК и ЖКХ администрации МО «Южно-Курильский городской округ», назначенные ответственными по приказу Департамента.

Местонахождение Департамента: 694500, пгт. Южно-Курильск, пл. Ленина, 1. Режим работы: понедельник - четверг с 09:00 до 18:00; пятница с 09:00 до 13:00; перерыв на обед с 13:00 до 14:00; выходные дни - суббота и воскресенье. Телефон: 8 (42455) 21834. Адрес электронной почты: uk.zkh@sakhalin.gov.ru.

Прием и рассмотрение письменных обращений осуществляется в соответствии с пунктами 2.8 и 2.11 - 2.14 настоящего Порядка.

2.6. При подаче обращения о нарушении надежности теплоснабжения потребителем сообщается Ф.И.О., адрес, контактный телефон (при наличии) заявителя, адрес, где нарушается надежность теплоснабжения, причины нарушений (если известно), название управляющей компании (ТСЖ).

2.7. В случае отказа потребителя от сообщения своих персональных данных обращение или заявление считается анонимным и рассмотрению не подлежит.

2.8. Обращения, полученные должностными лицами, уполномоченными осуществлять прием обращений по вопросам надежности теплоснабжения, регистрируются в журнале регистрации обращений потребителей согласно приложению 1 к настоящему Порядку (далее - Журнал).

2.9. Аварийно-диспетчерские службы управляющих организаций обязаны предоставить должностным лицам, уполномоченным осуществлять прием обращений по вопросам надежности теплоснабжения имеющуюся информацию о нарушениях параметров надежности теплоснабжения потребителей и их причинах, если располагают такой информацией.

Должностные лица управляющих, обслуживающих организаций в сфере жилищно-коммунального хозяйства, товариществ собственников жилья, уполномоченные на рассмотрение обращений по вопросам надежности теплоснабжения, обязаны предоставить доступ к границе разграничения эксплуатационной ответственности тепловых инженерных сетей в многоквартирном доме (объекте).

2.10. При угрозе возникновения чрезвычайной ситуации в результате аварии (аварийном отключении коммунально-технических систем жизнеобеспечения населения в жилых кварталах на сутки и более, а также в условиях критически

низких температур окружающего воздуха) работы координирует Комиссия по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности муниципального образования «Южно-Курильский городской округ».

2.11. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее - должностные лица), после регистрации обращения обязаны:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);
- проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;
- определить теплоснабжающую организацию, обеспечивающую теплоснабжение соответствующего потребителя;
- в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов - в отопительный период) с момента регистрации обращения направить его копию (уведомить) в теплоснабжающую организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в Журнале.

2.12. Теплоснабжающая организация обязана ответить на запрос должностного лица 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 в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

2.13. После получения ответа от теплоснабжающей организации должностное лицо в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

- совместно с теплоснабжающей организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;
- установить, имеются ли подобные обращения 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 (приложение № 2 к настоящему Порядку);
- при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий (приложение № 3 к настоящему Порядку).

2.14. 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.

2.15. Должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией.

2.16. По вопросам отсутствия или ненадлежащего качества коммунальной услуги по отоплению граждане также вправе обращаться в организацию, осуществляющую управление многоквартирным домом, в ресурсоснабжающую организацию, службу государственного жилищного надзора.

2.17. Теплоснабжающая организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе городского округа, а также в судебном порядке.

3. Заключительные положения

Для информирования потребителей о порядке подачи обращений по вопросам надежности теплоснабжения и перечне необходимых документов указанная информация должна быть размещена на официальном Интернет-органов местного самоуправления МО «Южно-Курильский городской округ», информационных стендах в Департаменте департамента ТЭК и ЖКХ администрации МО «Южно-Курильский городской округ».

Приложение № 1
к Порядку
рассмотрения обращений потребителей
по вопросам надежности
теплоснабжения в МО «Южно-
Курильский городской округ»

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ НАДЕЖНОСТИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ

Дата и время поступления обращения	N обращения	ФИО заявителя (физ. и юр. лиц), адрес, телефон	Содержание жалобы	Причина нарушения параметров надежности теплоснабжения	Дата и время направления предписания в теплоснабжающую организацию	Отметка о времени ответа заявителю	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

АКТ обследования параметров надежности теплоснабжения

от "___" _____ 202__ г.

В связи с обращением потребителя по вопросу надежности теплоснабжения
по адресу: _____,

Ф.И.О., адрес

комиссией в составе: _____

установлено:

Заключение по акту от "___" _____ 202__ г.

Подписи членов комиссии:

**ПРЕДПИСАНИЕ о немедленном устранении причин ухудшения
параметров теплоснабжения**

от " ____ " _____ 202__ г.

В ходе проведения " ____ " _____ 202__ г. выездной проверки
обоснованности обращения потребителя по вопросу надежности теплоснабжения
по адресу: _____,
установлено: _____

(указываются факты, свидетельствующие
о нарушении надежности теплоснабжения)

В соответствии с Федеральным законом 190-ФЗ "О теплоснабжении",
постановлением Правительства РФ 8 августа 2012 года N 808 "Об организации
теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые
акты Правительства Российской Федерации",
ПРЕДПИСЫВАЮ

наименование теплоснабжающей организации
в срок до " ____ " _____ 202__ г. провести необходимые мероприятия,
направленные на устранение причин ухудшения параметров теплоснабжения по
адресу: _____

Руководитель

(подпись)

(Ф.И.О.)

С актом ознакомлен:

" ____ " _____ 202__ г. _____
(дата) (представитель теплоснабжающей организации, Ф.И.О., должность)