



**«КОЗЬМОДЕМЬЯНСК
ХАЛА» ХАЛА ОКРУГЫН
АДМИНИСТРАЦИ**

ПОСТАНОВЛЕНИ

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА
«ГОРОД КОЗЬМОДЕМЬЯНСК»**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11 января 2023 г. № 6

**Об организации рассмотрения обращений потребителей
по вопросам надёжности теплоснабжения на территории
городского округа «Город Козьмодемьянск»**

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 г. №190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надёжности теплоснабжения администрация городского округа «Город Козьмодемьянск» п о с т а н о в л я е т:

1. Назначить ответственным должностным лицом за принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надёжности теплоснабжения первого заместителя мэра города Козьмодемьянска Инакова В.В.

2. Утвердить прилагаемый Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надёжности теплоснабжения на территории городского округа «Город Козьмодемьянск» (приложение).

3. Для информирования потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов информацию разместить на официальном сайте городского округа «Город Козьмодемьянск» <https://mari-el.gov.ru/> в сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя мэра города Козьмодемьянска Инакова В.В.

Мэр города Козьмодемьянска

М.Козлов

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению администрации
городского округа «Город Козьмодемьянск»
от 11 января 2023 года № 6

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений потребителей по вопросам
надёжности теплоснабжения на территории городского округа
«Город Козьмодемьянск»

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надёжности теплоснабжения на территории городского округа «Город Козьмодемьянск» в администрацию городского округа «Город Козьмодемьянск» (далее - Порядок) разработан на основании Постановления Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 "Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации", а также в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надёжности теплоснабжения, поступивших в администрацию городского округа.

1.2. К вопросам надёжности и качества теплоснабжения относятся вопросы, вытекающие из соответствующих понятий, определённых Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ "О теплоснабжении":

1) "надёжность теплоснабжения" - характеристика состояния системы теплоснабжения, при которой обеспечиваются качество и безопасность теплоснабжения;

2) "качество теплоснабжения" - совокупность установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) договором теплоснабжения характеристик теплоснабжения, в том числе термодинамических параметров теплоносителя;

3) "обеспечение безопасности системы теплоснабжения" - определяется следующими показателями:

а) резервированием системы теплоснабжения;

б) бесперебойной работой источников тепловой энергии, тепловых сетей и системы теплоснабжения в целом;

в) способностью источников тепловой энергии, тепловых сетей и системы теплоснабжения в целом сохранять свою работоспособность в аварийных ситуациях, а также после длительных (более пятидесяти четырёх часов) остановок.

1.3. К нарушениям надёжности теплоснабжения относится: 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, котельных и других объектах теплоснабжения 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 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Для выяснения конкретных причин низкой температуры отопления в квартирах собственникам и нанимателям жилых помещений рекомендуется обращаться в первую очередь в управляющие, обслуживающие или теплоснабжающие организации, контактные телефоны которых указаны в платежных документах за коммунальные услуги.

II. Порядок приёма обращений потребителей

2.1. 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.

2.2. Обращения могут подаваться потребителями:

- в письменной форме в администрацию городского округа «Город Козьмодемьянск» (по адресу: 425350, г.Козьмодемьянск, Бульвар Космонавтов, д.14),

- в течение отопительного периода в устной форме круглосуточно в Единую дежурно-диспетчерской службу (далее – ЕДДС) по адресу: 425350, г.Козьмодемьянск, Бульвар Космонавтов, д.14, либо по телефону: (8-83632) 90286 оперативному дежурному Единой дежурно-диспетчерской службе (далее – оперативный дежурный ЕДДС).

2.3. Перечень документов, которые необходимо предъявить заявителю при подаче обращения в письменной форме:

- копию договора теплоснабжения (для юридических лиц),
- копию документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении (при наличии).

2.4. Обращение потребителя регистрируется

- в письменной форме в журнале письменных жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее – журнал), который ведется по форме, прилагаемой к порядку;

- в устной форме оперативным дежурным ЕДДС в журнале устных жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее – журнал), который ведется по форме, прилагаемой к порядку.

III. Порядок рассмотрения обращения потребителей

3.1. После регистрации обращения оно немедленно передается по телефонам:

- первому заместителю мэра города Козьмодемьянска;
- диспетчерскую службу теплоснабжающей организации, управляющей компании, обслуживающей организации.

3.2. Должностные лица, осуществляющие принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, (далее – ответственные должностные лица) обязаны:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);
- проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;
- определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие 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 и время отправки запроса зарегистрировать в Журнале.

3.3. Теплоснабжающая организация обязана ответить на запрос ответственного 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 ответственное должностное лицо в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

3.4. После получения ответа от теплоснабжающей организации ответственное 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 (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов, путем проверки зарегистрированных обращений в журнале;
- проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам путем проверки зарегистрированных обращений в журнале;
- при необходимости инициировать проведение выездной проверки обоснованности обращений потребителей, с привлечением структурных подразделений администрации городского округа «Город Козьмодемьянск»;
- при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

3.5. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен ответственным должностным лицом 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.

3.6. 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 городского округа «Город Козьмодемьянск».

3.7. Ответственное должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организации.

3.8. Теплоснабжающая организация вправе обжаловать вынесенное предписание в судебном порядке.

