



**«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.

