

## ПРИЛОЖЕНИЕ

к Постановлению Администрации  
муниципального образования

«Майминский район»

№ \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г.

**Порядок  
рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности  
теплоснабжения на территории муниципального образования  
«Майминский район»**

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Майминский район» (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 муниципального образования «Майминский район» (далее – Администрация) с теплоснабжающими и (или) теплосетевыми организациями, управляющими, обслуживающими организациями в сфере жилищно-коммунального хозяйства, товариществами собственников жилья на территории муниципального образования «Майминский район».

1.2. В настоящем Порядке используются следующие основные понятия:

1) потребитель - 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;

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

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

4) 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 и (или) теплосетевой

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. Прием и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования осуществляется ответственными лицами, осуществляющими ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений и заявлений потребителей.

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

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

2.5. Ответственными лицами за прием, рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее – Ответственные лица) 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 муниципального образования «Майминский район» (далее - ЕДДС).

Местонахождение: Республика Алтай, Майминский район, с. Майма, ул. ул. Ленина, д. 10.

Телефон: (38844) 22-6-22, 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 в рабочие дни:

- отдел жилищно-коммунального хозяйства Администрации.

Местонахождение: Республика Алтай, Майминский район, с. Майма, ул. ул. Ленина, д. 22.

Телефоны: (38844) 23-8-09, 22-6-83.

Адрес электронной почты: gkh-maima@mail.ru.

Режим работы: с понедельника по пятницу - с 08:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00.

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 организации (ТСЖ), для юридического лица - номер заключенного договора теплоснабжения.

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

2.8. Обращения, полученные Ответственными лицами, регистрируются в журнале регистрации обращений потребителей согласно приложения № 1 к настоящему Порядку (далее - Журнал). Допускается ведение Журнала в электронном виде.

2.9. Аварийно-диспетчерские службы управляющих организаций, теплоснабжающие и (или) теплосетевые организации обязаны предоставить Ответственным лицам, 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 «Майминский район».

2.11. Ответственные лица после регистрации обращения обязаны:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);

- определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение соответствующего потребителя;
- проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;
- в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов в отопительный период) с момента регистрации обращения направить его копию (уведомить) в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в Журнале. Взаимодействие может осуществляться посредством электронной почты и в телефонном режиме (устно).

2.12. Теплоснабжающая и(или) теплосетевая организация обязана ответить на запрос Ответственных лиц в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок Ответственные лица в течение 3 часов информируют об этом органы прокуратуры.

2.13. После получения ответа от теплоснабжающей и(или) теплосетевой организации Ответственные лица в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязаны:

- совместно с теплоснабжающей и(или) теплосетевой 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 с составлением акта по форме согласно приложению № 2 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. Взаимодействие может осуществляться посредством электронной почты и в телефонном режиме (устно).

2.15. Должностное лицо органа местного самоуправления при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, обязано:

- вынести теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий по форме согласно приложению № 3 к настоящему Порядку (далее - Предписание);
- проконтролировать исполнение Предписания теплоснабжающей и (или) теплосетевой организацией.

Должностными лицами, уполномоченными на выдачу Предписаний и на контроль за их исполнением, являются:

- Первый заместитель Главы Администрации;
- начальник отдела жилищно-коммунального хозяйства Администрации;

- заместитель начальника отдела жилищно-коммунального хозяйства Администрации.

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 и (или) теплосетевая организация вправе обжаловать вынесенное Предписание в установленном законом порядке.

Приложение № 1  
к Порядку  
рассмотрения обращений потребителей  
по вопросам надежности теплоснабжения  
на территории муниципального образования  
«Майминский район»

ЖУРНАЛ  
РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
ПО ВОПРОСАМ НАДЕЖНОСТИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ

Дата и время поступления обращения	№ 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

Приложение № 2  
к Порядку  
рассмотрения обращений потребителей  
по вопросам надежности теплоснабжения  
на территории муниципального образования  
«Майминский район»

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:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Приложение №3  
к Порядку  
рассмотрения обращений потребителей  
по вопросам надежности теплоснабжения  
на территории муниципального образования  
«Майминский район»

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 от 27 июля 2010 года № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства РФ 8 августа 2012 года № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»,

ПРЕДПИСЫВАЮ

\_\_\_\_\_ наименование теплоснабжающей и (или) теплосетевой 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)