Приложение

 к постановлению Администрации города Обнинска

##  от 03.03.2023 № 470-п\_\_\_\_\_\_

Порядок рассмотрения обращений потребителей

по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Город Обнинск»

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Город Обнинск» (далее, соответственно, Порядок, обращения) 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 устных и письменных обращений потребителей, перечень лиц, уполномоченных на их рассмотрение, а также определяет механизм взаимодействия Администрации города Обнинска с теплоснабжающими и (или) теплосетевыми организациями на территории муниципального образования «Город Обнинск» по результатам рассмотрения обращений.

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;

5) теплопотребляющая установка - устройство, предназначенное для использования тепловой энергии, теплоносителя для нужд потребителя тепловой энергии.

1.3. К нарушениям надежности теплоснабжения для целей настоящего Порядка относятся нарушения качества теплоснабжения до ввода в нежилое здание, многоквартирный жилой дом, либо индивидуальный жилой дом (далее также – объект) на инженерных сетях, обслуживаемых теплоснабжающей и (или) теплосетевой организацией; низкие параметры теплоносителя на вводе в объект, отсутствие отопления из-за дефектов и аварийных отключений на тепловых сетях и других объектах теплоснабжения (ЦТП, котельные и т.п.) в зоне их ответственности.

Нарушения параметров температуры воздуха в жилых помещениях, связанные с регулировкой, отключением и ремонтом на внутренних инженерных сетях объекта, 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».

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 осуществляются ответственными лицами, указанными в настоящем Порядке (далее - ответственные лица). Прием обращений осуществляется ежедневно, а в течение отопительного периода – круглосуточно.

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 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:

- аварийно-диспетчерская служба МП «УЖКХ» (далее - АДС)

Местонахождение: г. Обнинск, ул. Любого д.10

Телефоны: (39) 4-48- 88, 8 - 800-450-23-00

Режим работы: круглосуточно.

Прием и рассмотрение устных обращений осуществляются в соответствии с [пунктами 2.8](#P72) и [2.11](#P76) - [2.14](#P87) 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:

- Управление городского хозяйства Администрации города

Местонахождение: г. Обнинск, пл. Преображения, д. 1

Телефон: 39 6 -22-33

Адрес электронной почты: oto@admobninsk.ru

Режим работы: с понедельника по четверг - с 08:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:15, в пятницу - с 08:00 до 13:00 и с 14:00 до 16:00.

Прием и рассмотрение письменных обращений осуществляется в соответствии с [пунктами 2.8](#P72) и [2.11](#P76) - [2.14](#P87) настоящего Порядка.

2.6. При подаче обращения потребителем сообщаются Ф.И.О., адрес, контактный телефон (при наличии), 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 считается анонимным и рассмотрению не подлежит.

2.8. Обращения, полученные ответственными лицами, регистрируются в [журнале](#P108) регистрации обращений потребителей (далее - журнал). Допускается ведение журнала в электронном виде.

2.9. 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 «Город Обнинск».

2.10. Ответственные 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 и (или) теплосетевую 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 и (или) теплосетевую организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале. Взаимодействие осуществляется посредством электронной почты и в телефонном режиме (устно).

2.11. 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.

2.12. 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 году по данным объектам;

- при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей с составлением [акта](#P164) по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

2.13. Ответ на обращение должен быть представлен в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления. Дата и время отправки должны быть отмечены в журнале. Взаимодействие осуществляется посредством электронной почты и в телефонном режиме (устно).

2.14. При подтверждении фактов, указанных в обращении, ответственное лицо АДС обязано в срок не позднее 1 рабочего дня письменно либо посредством электронной или факсимильной связи проинформировать об этом Управление городского хозяйства Администрации города Обнинска в целях совершения действий, указанных в пункте 2.15 Порядка.

2.15. Ответственное лицо Управления городского хозяйства Администрации города Обнинска при подтверждении фактов, изложенных в обращениях, 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 № 2 к настоящему Порядку (далее - предписание);

- проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей и (или) теплосетевой организацией.

Ответственными лицами Управления городского хозяйства Администрации города Обнинска, уполномоченными на выдачу предписаний и на контроль за их исполнением, являются:

- начальник Управления городского хозяйства города Администрации города;

- начальник организационно-технического Отдела Управления городского хозяйства Администрации города.

2.16. 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 МО «Город Обнинск»

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 № 2

к Порядку

рассмотрения обращений потребителей

по вопросам надежности теплоснабжения

на территории муниципального образования

«Город Обнинск»

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 27.07.2021 № 190-ФЗ
«О теплоснабжении», постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 № 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)