



## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ЖӨП

от «23» января 2023 года № 05

с. Майма

### Об утверждении порядка рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Майминский район»

В соответствии с положениями Федерального закона от 27 июля 2010 года № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановления 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», Устава муниципального образования «Майминский район»,

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Майминский район» (приложение).

2. Назначить ответственными за организацию ежедневного, а в течение отопительного периода – круглосуточного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения:

- Первого заместителя Главы Администрации муниципального образования «Майминский район» Н.В. Абрамова;

- Директора муниципального казенного учреждения «По делам ГОЧС и ЕДДС МО «Майминский район» Ю.Н. Гудиму.

3. Рекомендовать теплоснабжающим организациям муниципального образования «Майминский район» назначить должностных лиц, осуществляющих организацию рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

4. Рекомендовать управляющим, обслуживающим организациям в сфере жилищно-коммунального хозяйства, товариществам собственников жилья на территории муниципального образования «Майминский район» назначить должностных лиц, осуществляющих содействие в рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

5. Автономному учреждению редакция газеты «Сельчанка в Майминском районе» опубликовать настоящее Постановление в сетевом

издании газеты «Сельчанка».

6. Муниципальному казенному учреждению «Управление по обеспечению деятельности Администрации муниципального образования «Майминский район» разместить настоящее Постановление на официальном сайте Майминского района в сети «Интернет».

7. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на Первого заместителя Главы Администрации муниципального образования «Майминский район» Н.В. Абрамова.

Глава Администрации  
муниципального образования  
«Майминский район»



П.В. Громов



ПРИЛОЖЕНИЕ  
к Постановлению Администрации  
муниципального образования  
«Майминский район»  
№ 05 от «23» января 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)