



АДМИНИСТРАЦИЯ КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

05.02.2016 № 125

г. Качканар

***Об утверждении Порядка рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Качканарского городского округа***

В целях организации обеспечения надежного теплоснабжения потребителей на территории Качканарского городского округа, руководствуясь Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», и в соответствии с 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», Администрация Качканарского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Качканарского городского округа (далее – Порядок) (прилагается).

2. Назначить должностным лицом, ответственным за оперативность рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Качканарского городского округа заместителя главы администрации Качканарского городского округа по городскому хозяйству.

3. Отделу городского хозяйства, транспорта и связи Администрации Качканарского городского округа обеспечить своевременную подготовку ответов на обращения потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее – обращения), поступившие в Администрацию Качканарского городского округа в письменной форме.

4. Уполномочить муниципальное учреждение «Единая дежурно-диспетчерская служба Качканарского городского округа» (далее – ЕДДС) на прием и регистрацию устных (по телефону) обращений.

5. Начальнику ЕДДС:

5.1. Обеспечить организацию работы оперативных дежурных на прием и регистрацию обращений.

5.2. Организовать ежедневное предоставление заместителю главы администрации Качканарского городского округа по городскому хозяйству оперативные сведения о количестве и характере обращений за истекший период и о принятых в отношении обращений мерах в соответствии с Порядком.

6. Установить, что нарушения температуры воздуха в жилых, не жилых помещениях, связанные с регулированием и отключениями на инженерных сетях, расположенных внутри зданий, не относятся к надежности теплоснабжения и рассматриваются в общем порядке в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7. Рекомендовать руководителям теплоснабжающих, теплосетевых организаций, осуществляющих теплоснабжение потребителей на территории Качканарского городского округа, обеспечить оперативный обмен информацией в установленные сроки.

8. Признать утратившим силу постановление Администрации Качканарского городского округа от 28.04.2014 № 597 «Об организации рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Качканарского городского округа».

9. Настоящее Постановление опубликовать в газете «Качканарское время» и обнародовать на официальном сайте Качканарского городского округа в сети Интернет.

10. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава городского округа



С.М. Набоких

УТВЕРЖДЁН  
постановлением Администрации  
Качканарского городского округа

«Об утверждении Порядка  
рассмотрения обращений  
потребителей по вопросам надежности  
теплоснабжения на территории  
Качканарского городского округа»

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности**  
**теплоснабжения на территории Качканарского городского округа**

*Глава 1. Общие положения*

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Качканарского городского округа (далее - Порядок) разработан в соответствии с 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», а также в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, поступивших в Администрацию Качканарского городского округа.

2. К вопросам надежности и качества теплоснабжения относятся вопросы, вытекающие из соответствующих понятий, определенных Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении»:

1) «надежность 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:

резервированием системы теплоснабжения;

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

способностью источников тепловой энергии, тепловых сетей и системы теплоснабжения в целом сохранять свою работоспособность в аварийных ситуациях, а также после длительных (более 54 часов) остановок.

3. В соответствии с приложением № 3 Правил оценки готовности к отопительному периоду, утвержденных Приказом Министерства

энергетики Российской Федерации от 12.03.2013 № 103, потребители тепловой энергии по надежности теплоснабжения делятся на три категории:

1) первая категория - потребители, в отношении которых не допускается перерывов в подаче тепловой энергии и снижения температуры воздуха в помещениях ниже значений, предусмотренных техническими регламентами и иными обязательными требованиями;

2) вторая категория - потребители, в отношении которых допускается снижение температуры в отапливаемых помещениях на период ликвидации аварии, но не более 54 ч.:

жилых и общественных зданий до 12 град. С;

промышленных зданий до 8 град. С;

3) третья категория - остальные потребители.

4. 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 Качканарского городского округа.

5. При аварийных ситуациях на источнике тепловой энергии или в тепловых сетях в течение всего ремонтно-восстановительного периода должны обеспечиваться (если иные режимы не предусмотрены договором теплоснабжения):

1) подача тепловой энергии (теплоносителя) в полном объеме потребителям первой категории;

2) подача тепловой энергии (теплоносителя) на отопление и вентиляцию жилищно-коммунальным и промышленным потребителям второй и третьей категорий в размерах, указанных в таблице № 1;

3) согласованный сторонами договора теплоснабжения аварийный режим расхода технологической горячей воды;

4) согласованный сторонами договора теплоснабжения аварийный тепловой режим работы неотключаемых вентиляционных систем;

5) среднесуточный расход теплоты за отопительный период на горячее водоснабжение (при невозможности его отключения).

Таблица №1

Наименование показателя	Расчетная температура наружного воздуха для проектирования отопления t град. С (соответствует температуре наружного воздуха наиболее холодной пятидневки обеспеченностью 0,92)				
	минус 10	минус 20	минус 30	минус 40	минус 50
Допустимое снижение подачи тепловой энергии, %, до	78	84	87	89	91

6. Для целей настоящего Порядка под потребителями тепловой энергии понимаются физические и юридические лица, приобретающие тепловую

энергию (мощность), теплоноситель для использования на принадлежащих им на праве собственности или ином законном основании теплопотребляющих установках либо для оказания коммунальных услуг в части горячего водоснабжения и отопления (далее - потребители).

От имени потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в Качканарском городском округе вправе обратиться их представители. Полномочия представителей при этом должны быть подтверждены в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7. Прием обращений потребителей в письменной форме осуществляет Отдел городского хозяйства, транспорта и связи Администрации Качканарского городского округа (далее – Отдел городского хозяйства).

Местонахождение Отдела городского хозяйства: 624356, г. Качканар, ул. Свердлова, д. 8, каб. 312, 313.

Телефоны: 8 (34341) 6-97-13; 6-97-32.

Официальный сайт в сети Интернет: <http://kgob66.ru>.

Адреса электронной почты: [prom@kgob66.ru](mailto:prom@kgob66.ru); [prom3@kgob66.ru](mailto:prom3@kgob66.ru)

Режим работы: с понедельника по четверг - с 08.00 до 12.30 и с 13.30 до 17.15, в пятницу - с 08.00 до 12.30 и с 13.30 до 16.00.

8. Обращение в письменной форме может быть направлено в Отдел городского хозяйства почтовым отправлением или в виде электронного документа по электронной почте либо передано потребителем на личном приеме.

9. В обращении потребителя - физического лица должны быть указаны: фамилия, имя, отчество; адрес.

В обращении потребителя - юридического лица должны быть указаны: наименование организации;

дата и номер договора теплоснабжения (копия договора прикладывается к обращению).

К обращению потребителя - юридического лица прикладывается доверенность, удостоверяющая полномочия представителя потребителя.

Обращение составляется в свободной форме.

10. Кроме того, для оперативного решения вопросов надежности теплоснабжения в отопительный период потребители могут обратиться в устной форме в Муниципальное учреждение «Единая дежурно-диспетчерская служба Качканарского городского округа» (далее - ЕДДС).

Местонахождение ЕДДС: 624356, г. Качканар, ул. Свердлова, д. 8, каб. 218.

Телефоны: 05; 8 (34341) 6-88-00.

Режим работы: круглосуточно.

11. На информационных стендах, установленных по месту нахождения Отдела городского хозяйства, размещается информация, указанная в пункте 7 настоящего Порядка, и текст настоящего Порядка.

Текст настоящего Порядка также размещается на официальном сайте Качканарского городского округа в сети Интернет (<http://kgob66.ru>).

## ***Глава 2. Порядок рассмотрения обращений, поданных в письменной форме***

12. Специалист Отдела городского хозяйства, осуществляющий прием обращений, поданных в письменной форме, устанавливает предмет обращения и регистрирует обращение в журнале регистрации жалоб (обращений), который ведется по форме, прилагаемой к настоящему Порядку.

13. После регистрации обращения специалист Отдела городского хозяйства:

1) рассматривает обращение и прилагаемые к нему документы, проверяет достоверность представленных потребителем документов и фактов, изложенных в обращении;

2) определяет характер обращения (при необходимости уточняет его у потребителя);

3) определяет теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию;

4) в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов в отопительный период) с момента регистрации обращения направляет посредством факсимильной связи в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию копии обращения и запросы о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения (при этом дата отправки запросов регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений)).

14. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запросы должностного лица органа местного самоуправления в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения запроса.

15. В случае неполучения от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации ответов на запросы в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) специалист Отдела городского хозяйства в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры путем направления соответствующего извещения.

16. После получения ответов от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации специалист Отдела городского хозяйства в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период):

1) определяет совместно с теплоснабжающей и (или) теплосетевой организацией причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

2) устанавливает, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же источников тепловой энергии, а также проверяет наличие подобных обращений по данным объектам в прошлом, в том числе посредством получения информации от ЕДДС;

3) при необходимости проводит выездную проверку обоснованности фактов, изложенных в обращении;

4) при подтверждении фактов, изложенных в обращении, направляет в адрес теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения мероприятий;

5) подготавливает ответ на обращение потребителя и фиксирует дату и время отправки ответа на обращение заявителя в журнале регистрации жалоб (обращений).

Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления.

17. Основаниями для оставления обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов являются следующие факты:

1) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (при этом потребителю, обратившемуся в устной форме или направившему обращение в письменной форме, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

2) текст обращения, поданного в письменной форме, не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается потребителю, направившему обращение, если его наименование (для юридических лиц), фамилия (для физических лиц), почтовый адрес поддаются прочтению);

3) обращение содержит вопросы, на которые потребителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства по данному вопросу.

18. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по адресу электронной почты или почтовому адресу, указанному в обращении. По желанию потребителя ответ, подготовленный в письменной форме, может быть вручен ему лично в руки.

19. Запросы в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, извещения в органы прокуратуры о неполучении ответов на такие запросы, ответы на обращения потребителей, уведомления об оставлении обращений без ответа по существу поставленных в них вопросов, предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения подписывает заместитель главы администрации Качканарского городского округа по городскому хозяйству.

20. Должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

21. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе Качканарского городского округа, а также в судебном порядке.

### ***Глава 3. Рассмотрение устных обращений***

22. В случае поступления в ЕДДС по телефону устного обращения потребителя оперативный дежурный службы ЕДДС осуществляет следующие действия в соответствии с Правилами использования программного обеспечения «Система автоматизации сбора, учета и контроля выполнения аварийных заявок по жилищному фонду» (далее – ПО «САЗ»):

1) регистрирует обращение в ПО «САЗ», в течение 1 минуты заявка

посредством интернета связи поступает на исполнение предприятиям жилищно-коммунального хозяйства (далее – ЖКХ);

2) уточняет у потребителя характер обращения;

3) при необходимости проверяет достоверность фактов, изложенных в обращении;

4) при необходимости или не реагировании на зарегистрированное обращение в ПО «САЗ» уведомляет теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию по телефону о поступившем обращении с указанием номера обращения в ПО «САЗ»;

5) запрашивает информацию о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения;

6) уточняет, имеются ли подобные обращения от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов.

23. В случае если оперативный дежурный ЕДДС может самостоятельно ответить на поставленный в обращении вопрос, он предоставляет потребителю информацию незамедлительно.

24. В случае если оперативный дежурный ЕДДС не располагает необходимой информацией, он сообщает потребителю о том, что ответ на его обращение требует подготовки и будет ему предоставлен Администрацией Качканарского городского округа, в сроки, в соответствии с настоящим Порядком.

При этом информация о поступивших обращениях отражается в ежедневных оперативных сведениях, предоставляемых до 8.00 заместителю главы администрации Качканарского городского округа по городскому хозяйству.



Приложение  
к Порядку рассмотрения обращений  
потребителей по вопросам надежности  
теплоснабжения на территории  
Качканарского городского округа

ЖУРНАЛ  
РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБ (ОБРАЩЕНИЙ) ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
ПО ВОПРОСАМ НАДЕЖНОСТИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ

№ п/п	Дата и время обращения потребителя	Ф.И.О. потребителя, наименование юридического лица	Адрес проживания регистрации	Характер обращения	Дата и время обращения в теплоснабж ающую организац ию	Дата и время ответа теплоснаб жающей организац ии	Причина нарушения параметров надежности теплоснабж ения	Дата и время ответа потребите лю	Прочая информа ция
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

