



РЕСПУБЛИКА АЛТАЙ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
«КОШ-АГАЧСКИЙ РАЙОН»
АДМИНИСТРАЦИЯ

АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫН
«КОШ-АГАШ АЙМАК»
МУНИЦИПАЛ ТӨЗӨЛМӨНИН
АДМИНИСТРАЦИЯЗЫ

Советская ул. 65., с. Кош-Агач, 649780 тел. (38842)22-4-01; факс 22-4-01; koshagach@bk.ru

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ЮП

от « 15 » 02 2024г. № 284
с. Кош-Агач

О внесении изменений в постановление Администрации МО «Кош-Агачский район» от 13.02.2023 № 103 «Об утверждении порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Кош-Агачский район»

В целях обеспечения населения бесперебойной подачи теплоснабжения муниципальными учреждениями МО «Кош-Агачский район», на основании 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», Федерального закона от 27.07.2010 №190-ФЗ «О теплоснабжении»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести изменения в п 2.7. Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Кош-Агачский район» следующие изменения:

За прием и рассмотрение обращений в письменной форме, а также поступивших посредством электронной почты в рабочие дни:

- Муниципальное казенное учреждение «Управление жилищно-коммунального и дорожного хозяйства» МО «Кош-Агачский район».

Местонахождение: Республика Алтай, Кош-Агачский район, с. Кош-Агач, ул.Восточная , д.1А.

Телефоны: (38842) 22-8-02.

Адрес электронной почты: mku.zhkkh@bk.ru

Режим работы: с понедельника по пятницу - с 09:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00.

Прием и рассмотрение письменных обращений осуществляется в соответствии с пунктами 2.8 и 2.11 - 2.13 настоящего Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Кош-Агачский район».

2. Внести изменения в п 1.2. подпункта 1. Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности

теплоснабжения на территории муниципального образования «Кош-Агачский район» следующие изменения:

В настоящем Порядке используются следующие основные понятия:

1) потребитель - 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;

3. Опубликовать настоящее Постановление на официальном сайте Администрации МО «Кош-Агачский район».

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

И.о главы муниципального образования
«Кош-Агачский район»

А.К.Нурсолтанов

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ
Администрации МО «Кош-Агачский район»

Подготовил: Баяндинова Н.С.

Должность лица, завизировавшего проект	Ф.И.О.	Замечания	Дата	Подпись
И.о. начальника Отдела «Строительства, архитектуры, земельно-имущественных отношений и ЖКХ»	Г.М. Карсыбаева			
Начальник общего отдела и кадрового обеспечения администрации МО «Кош-Агачский район»	Г.К. Бегимбекова			
Начальник Отдела правовой работы МО «Кош-Агачский район»	М.Ж. Джанабилова			

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Постановлению
Администрации
муниципального образования
«Кош-Агачский район»
№ _____ от «___» _____ 2024 г.

**Порядок
подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам
надежности теплоснабжения на территории муниципального
образования «Кош-Агачский район»**

1. Общие положения

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

1.2. В настоящем Порядке используются следующие основные понятия:

2) потребитель - 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;

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

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

5) 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 объекта 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, ГТП, котельные и т.п.) в зоне их ответственности.

1.4. 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».

1.5. Для выяснения конкретных причин низкой температуры отопления жилых и нежилых 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:

2.6. 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 «Кош-Агачский район» (далее - ЕДДС).

Местонахождение: Республика Алтай, Кош-Агачский район, с. Кош-Агач, ул. Пограничная, д. 33.

Телефон: (38842) 22-0-50, режим работы – круглосуточно.

Прием и рассмотрение устных обращений осуществляется в соответствии с пунктами 2.8 и 2.11 - 2.13 настоящего Порядка.

2.7. За прием и рассмотрение обращений в письменной форме, а также поступивших посредством электронной почты в рабочие дни:

- Муниципальное казенное учреждение «Управление жилищно-коммунального и дорожного хозяйства» МО «Кош-Агачский район».

Местонахождение: Республика Алтай, Кош-Агачский район, с. Кош-Агач, ул. Восточная, д. 1А.

Телефоны: (38842) 22-8-02

Адрес электронной почты: mku.zhkkh@bk.ru

Режим работы: с понедельника по пятницу - с 09:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00.

Прием и рассмотрение письменных обращений осуществляется в соответствии с пунктами 2.8 и 2.11 - 2.13 настоящего Порядка.

2.8. 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 ресурсоснабжающей организации, для юридического лица - номер заключенного договора теплоснабжения.

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

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

2.11. Аварийно-диспетчерские службы ресурсоснабжающих 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.

2.12. Должностные лица управляющих, обслуживающих организаций в сфере жилищно-коммунального хозяйства, уполномоченные на рассмотрение обращений по вопросам надежности теплоснабжения, обязаны предоставить доступ к границе разграничения эксплуатационной ответственности тепловых инженерных сетей в объекте.

2.13. При угрозе возникновения чрезвычайной ситуации в результате аварии (аварийном отключении коммунально-технических систем жизнеобеспечения населения 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 «Кош-Агачский район».

2.14. 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).

2.15. 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.

2.16. 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;

2.17. 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).

2.18. 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.

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

- Заместитель Главы муниципального образования «Кош-Агачский район»

2.20. По вопросам отсутствия или ненадлежащего качества коммунальной услуги по отоплению граждане также вправе обращаться в ресурсоснабжающую организацию, службу государственного жилищного надзора.

2.21. 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
«Кош-Агачский 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
«Кош-Агачский 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
«Кош-Агачский 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)