



## АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЮЖНО-САХАЛИНСКА

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 23.03.2020 № 852-па

Об утверждении Порядка  
рассмотрения обращений  
потребителей по вопросам  
надежности теплоснабжения  
администрацией города Южно-  
Сахалинска

В соответствии с 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», 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», ст. 37 Устава городского округа «Город Южно-Сахалинск» администрация города Южно-Сахалинска **постановляет:**

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения администрацией города Южно-Сахалинска (приложение).

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

- Директора Департамента городского хозяйства администрации города Южно-Сахалинска (Никакошев Н.Н.);

- Директора Муниципального казенного учреждения «Управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям города Южно-Сахалинска» (Поликарпов А.А.).

3. Рекомендовать теплоснабжающим организациям городского округа «Город Южно-Сахалинск» 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 городского округа «Город Южно-Сахалинск» назначить должностных лиц, осуществляющих содействие в рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

5. Опубликовать настоящее постановление в газете «Южно-Сахалинск сегодня» и разместить на официальном сайте администрации города Южно-Сахалинска.

6. Контроль исполнения постановления администрации города возложить на первого вице-мэра города Южно-Сахалинска.

Мэр города

С.А.Надсадин

**Порядок  
рассмотрения обращений  
потребителей по вопросам надежности теплоснабжения  
администрацией города Южно-Сахалинска**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения обращений потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения муниципального образования городского округа «Город Южно-Сахалинск» (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 с теплоснабжающими организациями, управляющими, обслуживающими организациями в сфере жилищно-коммунального хозяйства, товариществами собственников жилья на территории муниципального образования городского округа «Город Южно-Сахалинск»

1.2. В настоящем Порядке используются следующие основные понятия:  
потребитель тепловой энергии - 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;

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

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

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 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. Для приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования назначаются ответственные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений и заявлений потребителей.

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

2.4. Обращения потребителей-граждан принимаются к рассмотрению уполномоченными 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:

- единая дежурно-диспетчерская служба города Южно-Сахалинска (далее - ЕДДС города). Местонахождение ЕДДС города: г. Южно-Сахалинск, ул. Вокзальная, 71А, телефоны: 112, 723-020. Режим работы: круглосуточно.

- оперативно-диспетчерская служба Муниципального казенного

учреждения «Управление мониторинга городского хозяйства» (далее — ОДС). Местонахождение ОДС: г. Южно-Сахалинск, пр. Мира, 64А, телефон: 300-475. 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 либо по факсимильным каналам связи в рабочие дни:

- сотрудники Департамента городского хозяйства администрации города Южно-Сахалинска, назначенные ответственными по приказу Департамента.

Местонахождение Департамента: 693000, г. Южно-Сахалинск, пр. Мира, 64А. Режим работы: понедельник - четверг с 09:00 до 17:15; пятница - с 09:00 до 17:00; перерыв на обед с 13:00 до 14:00; выходные дни - суббота и воскресенье. Телефон: 300-765 9д. 1, 2), факс 300-795. Адрес электронной почты: dgh@yuzhno-sakh.ru.

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 компании (ТСЖ).

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

2.8. Обращения, полученные должностными лицами, уполномоченными осуществлять прием обращений по вопросам надежности теплоснабжения, регистрируются в журнале регистрации обращений потребителей согласно приложению 1 к настоящему Порядку (далее - Журнал).

2.9. Аварийно-диспетчерские службы управляющих организаций обязаны предоставить должностным лицам, уполномоченным осуществлять прием обращений по вопросам надежности теплоснабжения 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 городского округа «город Южно-Сахалинск».

2.11. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее - должностные 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 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 организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в Журнале.

2.12. Теплоснабжающая организация обязана ответить на запрос должностного лица в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок должностное лицо в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

2.13. После получения ответа от теплоснабжающей организации должностное лицо в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

- совместно с теплоснабжающей 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 (приложение № 2 к настоящему Порядку);
- при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий (приложение № 3 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.

2.15. Должностное лицо обязано проконтролировать исполнение

предписания теплоснабжающей организацией.

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 организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе городского округа, а также в судебном порядке.

### **3. Заключительные положения**

Для информирования потребителей о порядке подачи обращений по вопросам надежности теплоснабжения и перечне необходимых документов указанная информация должна быть размещена на официальном Интернет-портале администрации города Южно-Сахалинска, информационных стендах в Департаменте горского хозяйства администрации города Южно-Сахалинска.

Приложение №1  
к Порядку  
рассмотрения обращений  
потребителей по вопросам надежности  
теплоснабжения администрацией  
города Южно-Сахалинска

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 администрацией  
города Южно-Сахалинск

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 администрацией  
города Южно-Сахалинск

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](#) 190-ФЗ "О теплоснабжении", [постановлением](#) Правительства РФ 08 августа 2012 года N 808 "Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации",

ПРЕДПИСЫВАЮ

наименование теплоснабжающей 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)