



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА РЯЗАНИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

13 февраля 2023 г.

№ 1445

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования – городской округ город Рязань

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», 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», руководствуясь статьями 39, 41 Устава муниципального образования – городской округ город Рязань, администрация города Рязани **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования – городской округ город Рязань.

2. Отделу по связям со средствами массовой информации управления общественных отношений аппарата администрации города Рязани (Щербакова И.И.) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации города Рязани в сети Интернет www.admrzn.ru.

3. Признать утратившим силу постановление администрации города Рязани от 27.11.2012 № 6171 «Об утверждении Порядка рассмотрения администрацией города Рязани обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения города Рязани».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Ромодина М.Д.

Глава администрации



Е.Б. Сорокина

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации города Рязани

от 13 февраля 2023 г. № 1445

Порядок

рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования – городской округ город Рязань

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования – городской округ город Рязань (далее - Порядок) определяет порядок подачи и рассмотрения обращений по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования – городской округ город Рязань.

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 (ТЭЦ, ЦТП, 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 02.05.2006 № 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 – городской округ город Рязань осуществляются 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:

- оперативно-диспетчерский отдел управления энергетики и жилищно-коммунального хозяйства администрации города Рязани.

Местонахождение: г. Рязань, ул. Пожалостина, д. 27.

Телефон: +7 (4912) 25-48-69.

Режим работы: круглосуточно.

Прием и рассмотрение устных обращений осуществляются 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:

- управление энергетики жилищно-коммунального хозяйства администрации города Рязани.

Местонахождение: г. Рязань, ул. Пожалостина, д. 27

Телефон: +7 (4912) 27-46-27.

Адрес электронной почты: ugkh_rzn@ryazangov.ru.

Режим работы: с понедельника по четверг - с 09 часов 00 минут до 13 часов 00 минут и с 13 часов 48 минут до 18 часов 00 минут, в пятницу - с 09 часов 00 минут до 13 часов 00 минут и с 13 часов 48 минут до 17 часов 00 минут.

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 сообщаются Ф.И.О., адрес, контактный телефон (при наличии) заявителя, адрес, где нарушается надежность теплоснабжения, причины нарушений (если известно), название управляющей организации (ТСЖ, ЖСК), 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 по вопросам надежности теплоснабжения согласно приложению № 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. 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 по данным объектам;
- при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей.

2.13. 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 ответа должны быть отмечены в Журнале. Взаимодействие осуществляется посредством электронной почты и в телефонном режиме (устно).

2.14. 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 № 2 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:

- начальник управления энергетики и жилищно-коммунального хозяйства администрации города Рязани;
- заместитель начальника управления – начальник оперативно-диспетчерского отдела управления энергетики и жилищно-коммунального хозяйства администрации города Рязани.

2.15. Теплоснабжающая и (или) теплосетевая организация вправе обжаловать вынесенное Предписание в установленном законом порядке.

Предписание
о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения

В связи с обращением потребителя, поступившим в администрацию города Рязани, по вопросу надежности теплоснабжения по адресу: _____

установлено: _____
(указываются факты, свидетельствующие о нарушении надежности теплоснабжения)

подтверждается выездной проверкой от «__» _____ 20__ г. (в случае проведения выездной проверки) _____

В соответствии с Федеральным законом 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»

ПРЕДПИСЫВАЮ

(наименование теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации)

в срок до «__» _____ 20__ г. провести необходимые мероприятия, направленные на устранение причин ухудшения параметров теплоснабжения по адресу: _____

(должность)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Дата: «__» _____ 20__ г.

М.И. Мухоморова