



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ГОРОДСКОЙ ОКРУГ «ОХИНСКИЙ»  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_

г. Оха

О утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в муниципальном образовании городской округ «Охинский»

В соответствии Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», 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» и для оперативного рассмотрения обращений потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения, руководствуясь статьей 42 Устава муниципального образования городской округ «Охинский»,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в муниципальном образовании городской округ «Охинский» (далее Порядок), согласно Приложению к настоящему постановлению.

2. Назначить ответственным должностным лицом администрации

муниципального образования городской округ «Охинский» (далее администрация) за осуществление ежедневного, а в течение отопительного периода - круглосуточного принятия и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения первого заместителя главы администрации муниципального образования городской округ «Охинский».

3. Рекомендовать руководителям ресурсоснабжающих организаций, управляющих организаций, председателям правлений товариществ собственников жилья, осуществляющих деятельность на территории муниципального образования городской округ «Охинский», руководствоваться настоящим Порядком. Своевременно предоставлять информацию в ЕДДС муниципального образования городской округ «Охинский».

4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Сахалинский нефтяник» и разместить на официальном сайте администрации муниципального образования городской округ «Охинский» [www.adm-okha.ru](http://www.adm-okha.ru).

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы муниципального образования городской округ «Охинский», первого заместителя главы администрации муниципального образования городской округ «Охинский» Рычкову Н. А.

**И.о. главы муниципального образования  
городской округ «Охинский»**

**Я.А. Захарова**

Порядок  
подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности  
теплоснабжения на территории муниципального образования городской округ  
«Охинский»

1. Общие положения

1. Для целей настоящего постановления используется понятие «потребитель тепловой энергии» (далее - 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.

2. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключенного договора теплоснабжения, обращения потребителей - граждан принимаются к рассмотрению независимо от наличия заключенного в письменной форме договора теплоснабжения.

3. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода в устной, в том числе по телефону.

Обращения в письменной форме принимаются по адресу:

Администрация муниципального образования городской округ «Охинский»: 694490, Сахалинская область, г. Оха, ул. Ленина, д. 13, каб. 111, с понедельника по четверг с 9-00 до 18-00 часов, обед с 13-00 до 14-00 часов, пятница с 9-00 до 13-00 часов - должностному лицу администрации, с незамедлительной передачей после регистрации в каб. 109 (отдел жилищно-коммунального хозяйства, муниципальных транспорта, энергетики и связи администрации) – с дальнейшей передачей оперативному дежурному ЕДДС муниципального образования городской округ «Охинский» (далее оперативный дежурный ЕДДС).

В течение отопительного периода обращения в устной форме принимаются по телефонам:

круглосуточно - 8 (42437) 5-01-41;

в рабочее время – 8 (42437) 45-150.

## II. Требования к письменному обращению

1. Потребитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии), наименование организации (при подаче обращения юридическим лицом), фамилию, имя, отчество законного представителя (представителя) юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2. Обращение, направленное в форме электронного документа должно содержать фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина, наименование организации (при подаче обращения юридическим лицом), фамилию, имя, отчество законного представителя (представителя) юридического лица, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Потребитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

## III. Порядок рассмотрения обращений потребителей

### по вопросам надежности теплоснабжения

1. Обращение, полученное оперативным дежурным ЕДДС, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) граждан, организаций по вопросам надежности теплоснабжения (далее – Журнал) в день поступления.

Форма Журнала прилагается к настоящему Порядку (Приложение № 1).

2. После регистрации обращения оперативный дежурный ЕДДС обязан:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);

- определить теплоснабжающую (теплосетевую) организацию, управляющую организацию обеспечивающие теплоснабжение данного потребителя;

- проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении (при наличии);

- в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов - в отопительный период) с момента регистрации обращения направить его копию (уведомить) в теплоснабжающую (теплосетевую) организацию, управляющую организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

Форма запроса о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения прилагается к настоящему Порядку (Приложение № 2).

3. Теплоснабжающая организация (теплосетевая) организация, управляющая организация обязаны ответить на запрос оперативного дежурного ЕДДС в течение 3 дней (в течение 3 часов – в отопительный период) со времени получения.

Форма ответа на запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения прилагается к настоящему Порядку (Приложение № 3).

4. В случае неполучения ответа на запрос в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) от теплоснабжающей (теплосетевой) организации, управляющей организации оперативный дежурный ЕДДС докладывает ответственному должностному лицу администрации.

5. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации, управляющей организации оперативный дежурный ЕДДС в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязан:

- совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией, управляющей организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

- установить, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов;

- проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам;

- при необходимости передать информацию ответственному должностному лицу администрации, для поручения отделу ЖКХмТЭиС администрации проведения выездной проверки обоснованности обращений потребителей.

Форма акта выездной проверки обоснованности обращения потребителя по вопросу надежности теплоснабжения прилагается к настоящему Порядку (Приложение № 4).

6. При подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, ответственное должностное лицо выносит теплоснабжающей (теплосетевой) организации, управляющей организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

Форма предписания прилагается к настоящему Порядку (Приложение № 5).

7. Ответ на обращение потребителя, за подписью ответственного должностного лица, должен быть представлен в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления.

Содержание, дата и время отправки должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

Ответ на обращение может быть обжалован вышестоящему должностному лицу, а также в суд.

8. Оперативный дежурный ЕДДС обязан проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией, управляющей организацией с докладом ответственному должностному лицу.

9. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация, управляющая организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе муниципального образования (городского поселения, городского округа, муниципального района), а также в судебном порядке.

ФОРМА ЖУРНАЛА РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБ (ОБРАЩЕНИЙ) ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ  
НАДЕЖНОСТИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ

№ обращения \_\_\_\_\_

1.	Дата, время и форма подачи жалобы (обращения) потребителя (письменная, устная (в т.ч. по телефону))	
2.	Контактные данные (ФИО, адрес проживания, номер контактного телефона)	
3.	Адрес объекта, по которому поступило обращение	
4.	Необходимость направления доп. информации или письменного/устного ответа на обращение	
5.	Теплоснабжающая и (или) теплосетевая организация, управляющая организацией обеспечивающие теплоснабжение потребителя	
6.	Дата, время направления копии обращения потребителя в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, управляющую организацией; запроса о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения	
7.	Дата, время поступления от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации, управляющей организации ответа на запрос	
8.	Дата, время вынесения предписания, в случае неполучения ответа на запрос от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации, управляющей организации	
9.	Дата, время отправки ответа на обращение потребителя вид ответа (устный или письменный)	
10.	Сроки и ответственные за восстановление теплоснабжения	
11.	Содержание ответа	
12.	Оперативный дежурный ЕДДС (ФИО, подпись)	



\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(теплоснабжающая и (или) теплосетевая  
организация, управляющая организация)

**ЗАПРОС  
О ВОЗМОЖНЫХ ТЕХНИЧЕСКИХ ПРИЧИНАХ ОТКЛОНЕНИЯ ПАРАМЕТРОВ  
НАДЕЖНОСТИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ**

В связи с обращением, поступившим в Администрацию муниципального образования городской округ «Охинский» по вопросу надежности теплоснабжения потребителей по адресу \_\_\_\_\_, прошу в срок до \_\_\_ мин. \_\_\_ час. \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. предоставить сведения о технических причинах отклонения параметров теплоснабжения, о мерах принимаемых к устранению причин ухудшения параметров теплоснабжения (сроки, лица, ответственные за восстановление надежности теплоснабжения).

Дата: \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. Время: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. оперативного дежурного ЕДДС)

ФОРМА ОТВЕТА НА ЗАПРОС О ВОЗМОЖНЫХ ТЕХНИЧЕСКИХ ПРИЧИНАХ  
ОТКЛОНЕНИЯ ПАРАМЕТРОВ НАДЕЖНОСТИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ

Начальнику ЕДДС муниципального  
образования городской  
округ «Охинский»

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
ФИО

На ваш запрос о технических причинах отклонения параметров теплоснабжения сообщая следующее.

Причиной отклонения параметров теплоснабжения по объекту, расположенному по адресу \_\_\_\_\_

явилось \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

(указывается причина)

В настоящее время приняты меры по \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

(приводится описание мер, направленных на восстановление надежности теплоснабжения)

Срок устранения причин \_\_\_ ч. \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Лица, ответственные за восстановление,- \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. Время: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(занимаемая должность, Ф.И.О. должностного лица теплоснабжающей и(или) (теплосетевой) организации, управляющей компании)

**АКТ**  
выездной проверки обоснованности обращения потребителя по вопросу  
надежности теплоснабжения

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202 \_\_\_\_ г.                      Время проверки: \_\_\_\_\_ г. Оха

Должностным      лицом      администрации \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О., занимаемая должность)

в присутствии\* \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. представителя теплоснабжающей (теплосетевой) организации)

на основании обращения потребителя произвел проверку обоснованности  
обращения потребителя по вопросу надежности теплоснабжения по адресу

\_\_\_\_\_.

Проверкой установлено: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Приложение: (протоколы, заключения, фото, видеосъемка, инструментальная съемка, объяснения и (или) замечания по содержанию акта и (или) в отношении проводимой проверки, замеры температуры)

\_\_\_\_\_

Акт подписали: \_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

Представитель  
теплоснабжающей  
(теплосетевой) организации\*\*:  
\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

\* при согласовании

\*\* в случае отказа от подписания представителем теплоснабжающей (теплосетевой) организации акта – ставится соответствующая отметка оперативным дежурным ЕДДС.

**ПРЕДПИСАНИЕ**

о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения

В связи с обращением, поступившим в Администрацию муниципального образования городской округ «Охинский» по вопросу надежности теплоснабжения потребителей по адресу \_\_\_\_\_, в ходе проведения выездной проверки от \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. установлено

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(указываются факты, свидетельствующие о нарушении надежности теплоснабжения)

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 (теплосетевой) организации)

в срок до \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. провести необходимые мероприятия, направленные на устранение причин ухудшения параметров теплоснабжения по адресу \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. ответственное должностное  
лицо)

М.П.