



## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

### АДМИНИСТРАЦИИ ТУАПСИНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТУАПСИНСКОГО РАЙОНА

от 11.12.2019

№ 1317

г. Туапсе

#### **Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 190-ФЗ "О теплоснабжении", постановлением Правительства Российской Федерации от 08 августа 2012 года № 808 "Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации", для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, руководствуясь Уставом Туапсинского городского поселения Туапсинского района **п о с т а н о в л я ю**:

1. Утвердить прилагаемый Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Туапсинского городского поселения Туапсинского района .

2. Назначить ответственным за организацию рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения начальника отдела жилищно-коммунального хозяйства администрации Туапсинского городского поселения Туапсинского района (Чернышов).

3. Рекомендовать единой теплоснабжающей организации (Туапсинский филиал ООО «Газпром теплоэнерго Краснодар», Старостин) в системе теплоснабжения на территории Туапсинского городского поселения Туапсинского района обеспечить оперативный обмен информацией с ответственным должностным лицом по каналам факсимильной связи и электронной почты в установленные постановлением Правительства Российской Федерации сроки.

4. Отделу жилищно-коммунального хозяйства (Чернышов) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Туапсинского городского поселения Туапсинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Отделу по взаимодействию с представительным органом, организации работы с обращениями граждан, общественностью и СМИ (Дроботова)

разместить информацию об утверждении порядка подачи и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в средствах массовой информации.

6. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Исполняющий обязанности главы  
Туапсинского городского поселения  
Туапсинского района



М.В.Кривопапов

Приложение  
к постановлению администрации  
Туапсинского городского поселения  
Туапсинского района  
№ 1317 от 11.12 2019 г.

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО  
ВОПРОСАМ НАДЕЖНОСТИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ  
ТУАПСИНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТУАПСИНСКОГО  
РАЙОНА**

**Раздел I ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Туапсинского городского поселения Туапсинского района (далее - Порядок обращения) устанавливает процедуру подачи обращений, перечень необходимых документов, прилагаемых к обращениям, порядок взаимодействия между Администрацией Туапсинского городского поселения и заявителями при рассмотрении обращений.

2. Настоящий Порядок разработан в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 190-ФЗ "О теплоснабжении";

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 08 августа 2012 года № 808 "Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации".

3. Основные понятия и определения в соответствии с действующим законодательством РФ:

- 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;

- надежность теплоснабжения - характеристика состояния системы теплоснабжения, при котором обеспечиваются качество и безопасность теплоснабжения;

- категории потребителей по надежности теплоснабжения:

первая категория - потребители, в отношении которых не допускаются перерывы в подаче тепловой энергии и снижение температуры воздуха в

помещениях ниже значений, предусмотренных техническими регламентами и иными обязательными требованиями;

вторая категория - потребители, в отношении которых допускается снижение температуры в отапливаемых помещениях на период ликвидации аварии, но не более 54 часов, а именно:

жилых и общественных зданий до 12° С;

промышленных зданий до 8° С;

третья категория - остальные потребители.

К нарушению надежности теплоснабжения относятся нарушения качества теплоснабжения до ввода в дом на инженерных сетях теплоснабжающих и теплосетевых организаций, низкие параметры теплоносителя на вводе в дом, отсутствие отопления из-за дефектов и аварийных отключений на уличных тепловых сетях и других объектах теплоснабжения (ЦТП, котельные и т.п.) в зоне их ответственности.

Нарушения температуры отопления в жилых помещениях (например: нет отопления по стояку, нужно выпустить воздух из батарей, ремонт внутридомовой системы отопления и т.д.), связанные с регулировками и отключениями на внутридомовых инженерных сетях не относятся к надежности теплоснабжения и рассматриваются в общем порядке в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Для выяснения конкретных причин низкой температуры отопления в квартирах собственникам и нанимателям жилых помещений рекомендуется в первую очередь обращаться в управляющие или обслуживающие организации, контактные телефоны которых указаны в платежных документах за коммунальные услуги.

3. Заявителями являются физические и юридические лица - потребители тепловой энергии, 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.

4. Предметом регулирования настоящего Порядка являются обращения о качестве и безопасности теплоснабжения потребителей тепловой энергии.

## **Раздел II ПОРЯДОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ**

1. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

3. Обращения потребителей-граждан принимаются к рассмотрению независимо от наличия заключенного в письменной форме договора теплоснабжения.

4. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключенного договора теплоснабжения.

5. Обращения подаются в письменной форме или электронной форме, а в течение отопительного периода могут быть поданы в устной форме (в том числе, по телефону).

6. Письменные и устные обращения принимаются по адресу: г. Туапсе ул. Победы, 17.

В рабочие дни:

- Единая дежурно-диспетчерская служба 8 (86167) 2-54-31, 8 (86167) 2-59-91, 051;

- общественная приёмная администрации Туапсинского городского поселения 8 (86167) 2-22-15;

- отдел жилищно-коммунального хозяйства администрации Туапсинского городского поселения 8 (86167) 2-25-43, 8 (86167) 2-22-41.

В выходные и праздничные дни, а также в нерабочее время рабочих дней обращения принимаются по телефону Единой дежурно-диспетчерской службы 8 (86167) 2-54-31, 8 (86167) 2-59-91, 051.

Адрес электронной почты отдела ЖКХ администрации Туапсинского городского поселения: [tuapse-gkh@mail.ru/](mailto:tuapse-gkh@mail.ru)

Режим работы Администрации Туапсинского городского поселения:

понедельник - пятница: с 08.30 часов до 17.30 часов;

обеденный перерыв: с 12.30 часов до 13.30 часов.

4. Обращения в письменной или электронной форме могут быть поданы следующими способами:

- в письменном виде почтовым отправлением, по факсимильным каналам связи;

- в письменном виде на личном приеме;

- в виде электронного документа по электронной почте, через раздел "Интернет-приемная" официального сайта администрации Туапсинского городского поселения Туапсинского района.

7. Информация о порядке подачи и перечне необходимых документов размещается на официальном сайте администрации Туапсинского городского поселения Туапсинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

### Раздел III ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ И УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ

1. В обращении потребитель обязательно указывает:

- фамилию, имя и отчество лица, направившего обращение;

- контактный телефон;

- должность, если лицо, направившее обращение, является работником или представителем потребителя;
- точный адрес помещения, где обнаружены нарушения теплоснабжения, и характер нарушений;
- в случае если потребитель юридическое лицо - информацию о договоре теплоснабжения (дата подписания договора, номер договора, наименование сторон договора).

2. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3. В обращении, поступившем в администрацию города или должностному лицу в форме электронного документа, в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4. При обращении в устной форме потребитель указывает свои данные Ф.И.О., место жительства, контактный телефон и излагает суть вопроса.

5. Перечень документов, прилагаемый заявителем к обращению в письменной форме:

- удостоверенная потребителем копия действующего договора теплоснабжения (для потребителей - юридических лиц и индивидуальных предпринимателей);
- документы, подтверждающие изложенные в обращении факты.

#### **Раздел IV ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ НАДЕЖНОСТИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ**

1. Обращение потребителя, полученное должностным лицом администрации Туапсинского городского поселения, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) согласно приложению 1 и направляется в уполномоченный орган администрации в сфере организации теплоснабжения - отдел жилищно-коммунального хозяйства для рассмотрения. Журнал может вестись в электронном виде.

2. Обращение потребителя, принятое в период нерабочего времени или в нерабочие и праздничные дни ЕДДС, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) ЕДДС.

3. В случае, если ответственному лицу ЕДДС известны причины нарушения надежности теплоснабжения, планируемые сроки их устранения, он сообщает об этом потребителю незамедлительно, о чем делается запись в Журнале.

помещениях ниже значений, предусмотренных техническими регламентами и иными обязательными требованиями;

вторая категория - потребители, в отношении которых допускается снижение температуры в отапливаемых помещениях на период ликвидации аварии, но не более 54 часов, а именно:

жилых и общественных зданий до 12° С;

промышленных зданий до 8° С;

третья категория - остальные потребители.

К нарушению надежности теплоснабжения относятся нарушения качества теплоснабжения до ввода в дом на инженерных сетях теплоснабжающих и теплосетевых организаций, низкие параметры теплоносителя на вводе в дом, отсутствие отопления из-за дефектов и аварийных отключений на уличных тепловых сетях и других объектах теплоснабжения (ЦТП, котельные и т.п.) в зоне их ответственности.

Нарушения температуры отопления в жилых помещениях (например: нет отопления по стояку, нужно выпустить воздух из батарей, ремонт внутридомовой системы отопления и т.д.), связанные с регулировками и отключениями на внутридомовых инженерных сетях не относятся к надежности теплоснабжения и рассматриваются в общем порядке в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Для выяснения конкретных причин низкой температуры отопления в квартирах собственникам и нанимателям жилых помещений рекомендуется в первую очередь обращаться в управляющие или обслуживающие организации, контактные телефоны которых указаны в платежных документах за коммунальные услуги.

3. Заявителями являются физические и юридические лица - потребители тепловой энергии, 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.

4. Предметом регулирования настоящего Порядка являются обращения о качестве и безопасности теплоснабжения потребителей тепловой энергии.

## **Раздел II ПОРЯДОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ**

1. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляется ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

3. Обращения потребителей-граждан принимаются к рассмотрению независимо от наличия заключенного в письменной форме договора теплоснабжения.

4. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключенного договора теплоснабжения.

5. Обращения подаются в письменной форме или электронной форме, а в течение отопительного периода могут быть поданы в устной форме (в том числе, по телефону).

6. Письменные и устные обращения принимаются по адресу: г. Туапсе ул. Победы, 17.

В рабочие дни:

- Единая дежурно-диспетчерская служба 8 (86167) 2-54-31, 8 (86167) 2-59-91, 051;

- общественная приёмная администрации Туапсинского городского поселения 8 (86167) 2-22-15;

- отдел жилищно-коммунального хозяйства администрации Туапсинского городского поселения 8 (86167) 2-25-43, 8 (86167) 2-22-41.

В выходные и праздничные дни, а также в нерабочее время рабочих дней обращения принимаются по телефону Единой дежурно-диспетчерской службы 8 (86167) 2-54-31, 8 (86167) 2-59-91, 051.

Адрес электронной почты отдела ЖКХ администрации Туапсинского городского поселения: [tuapse-gkh@mail.ru](mailto:tuapse-gkh@mail.ru)

Режим работы Администрации Туапсинского городского поселения:

понедельник - пятница: с 08.30 часов до 17.30 часов;

обеденный перерыв: с 12.30 часов до 13.30 часов.

4. Обращения в письменной или электронной форме могут быть поданы следующими способами:

- в письменном виде почтовым отправлением, по факсимильным каналам связи;

- в письменном виде на личном приеме;

- в виде электронного документа по электронной почте, через раздел "Интернет-приемная" официального сайта администрации Туапсинского городского поселения Туапсинского района.

7. Информация о порядке подачи и перечне необходимых документов размещается на официальном сайте администрации Туапсинского городского поселения Туапсинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

### Раздел III ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ И УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ

1. В обращении потребитель обязательно указывает:

- фамилию, имя и отчество лица, направившего обращение;

- контактный телефон;



- должность, если лицо, направившее обращение, является работником или представителем потребителя;
- точный адрес помещения, где обнаружены нарушения теплоснабжения, и характер нарушений;
- в случае если потребитель юридическое лицо - информацию о договоре теплоснабжения (дата подписания договора, номер договора, наименование сторон договора).

2. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3. В обращении, поступившем в администрацию города или должностному лицу в форме электронного документа, в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4. При обращении в устной форме потребитель указывает свои данные Ф.И.О., место жительства, контактный телефон и излагает суть вопроса.

5. Перечень документов, прилагаемый заявителем к обращению в письменной форме:

- удостоверенная потребителем копия действующего договора теплоснабжения (для потребителей - юридических лиц и индивидуальных предпринимателей);
- документы, подтверждающие изложенные в обращении факты.

#### **Раздел IV ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ НАДЕЖНОСТИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ**

1. Обращение потребителя, полученное должностным лицом администрации Туапсинского городского поселения, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) согласно приложению 1 и направляется в уполномоченный орган администрации в сфере организации теплоснабжения - отдел жилищно-коммунального хозяйства для рассмотрения. Журнал может вестись в электронном виде.

2. Обращение потребителя, принятое в период нерабочего времени или в нерабочие и праздничные дни ЕДДС, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений) ЕДДС.

3. В случае, если ответственному лицу ЕДДС известны причины нарушения надежности теплоснабжения, планируемые сроки их устранения, он сообщает об этом потребителю незамедлительно, о чем делается запись в Журнале.

4. Техническую работу по рассмотрению обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в период нерабочего времени или в нерабочие и праздничные дни осуществляет ЕДДС.

4.1. В отопительный период ответственное лицо ЕДДС после регистрации обращения в Журнале в течение 3 часов с момента регистрации обращения:

- устанавливает характер обращения (при необходимости уточняет его у потребителя);

- по имеющейся информации определяет теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение данного потребителя;

- подготавливает и направляет по электронной почте или по факсу информацию о нарушении теплоснабжения в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию и запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса регистрирует в Журнале ЕДДС;

- подготавливает и направляет по электронной почте или по факсу должностным лицам администрации и в уполномоченный орган администрации в сфере организации теплоснабжения Туапсинского городского поселения, ответственным за рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, информацию о нарушении теплоснабжения.

5. В случае выявления препятствий для рассмотрения обращения в соответствии с настоящим Порядком заявителю разъясняется содержание выявленных недостатков и способы их устранения.

6. Рассмотрение обращения, подготовка и предоставление информации заявителю:

6.1. после регистрации обращения ответственный специалист отдела ЖКХ администрации Туапсинского городского поселения Туапсинского района:

- рассматривает обращение и прилагаемые документы, проверяет достоверность предоставленных заявителем документов подтверждающих факты, изложенные в обращении;

- определяет характер обращения (при необходимости, уточняет его у заявителя);

- определяет теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение заявителя;

- в течение двух рабочих дней (в отопительный период - в течение трех часов) с момента регистрации обращения направляет его копию в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию и запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дата отправки запроса (в отопительный период - дата и время отправки запроса) регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений);

- в случае неполучения от теплоснабжающей (теплосетевой) организации в течение трех календарных дней (в отопительный период - в течение трех

часов) ответа на запрос информирует об этом органы прокуратуры в течение трех часов;

6.2. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации специалист отдела ЖКХ администрации Туапсинского городского поселения Туапсинского района в течение трех календарных дней (в отопительный период - в течение шести часов):

- совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией определяет причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

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

- проверяет наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам;

- при необходимости проводит выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращении потребителей, выносит тепло- снабжающей (теплосетевой) организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием срока проведения этих мероприятий по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.

7. Отдел ЖКХ администрации Туапсинского городского поселения Туапсинского района контролирует исполнение вынесенного предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

8. Ответ на обращение предоставляется заявителю в письменном виде либо по электронной почте. Дата и время отправки должна быть отмечена в журнале регистрации жалоб (обращений).

9. Ответы на обращения и предписания подписываются должностным лицом и предоставляются в следующие сроки:

- на обращение, поданное в межотопительный период - в течение пяти рабочих дней с момента поступления обращения;

- на обращение, поданное в отопительный период - в течение 24 часов с момента поступления обращения.

10. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе поселения.

Начальник отдела ЖКХ  
администрации Туапсинского  
городского поселения  
Туапсинского района



Е.В. Чернышов



Приложение № 2  
к Порядку рассмотрения обращений  
потребителей по вопросам  
надежности теплоснабжения на  
территории Туапсинского  
городского поселения  
Туапсинского района

ПРЕДПИСАНИЕ

о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения  
в связи с обращением потребителя, поступившим в Администрацию  
Туапсинского городского поселения, по вопросу надежности  
теплоснабжения по адресу:

\_\_\_\_\_ ,  
в ходе проведения выездной проверки от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. установлено:

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

(указываются факты, свидетельствующие о нарушении надежности теплоснабжения)

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 190-ФЗ "О  
теплоснабжении", постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 N 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 \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. провести необходимые  
мероприятия, направленные на устранение причин ухудшения параметров  
теплоснабжения по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(наименование теплоснабжающей (теплосетевой) организации)

\_\_\_\_\_  
(должность) (подпись) (фамилия, инициалы)

Дата: " \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.