

**РЕСПУБЛИКА КАРЕЛИЯ**

**Администрация Костомукшского  
городского округа**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**От 15 декабря 2015 г. № 1517**

Об организации приема и рассмотрения  
обращений потребителей по вопросам надежности  
теплоснабжения на территории муниципального  
образования «Костомукшский городской округ»

Руководствуясь 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», администрация Костомукшского городского округа

**ПОСТАНОВЛЯЕТ**

1. Назначить должностных лиц, ответственных за принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Костомукшский городской округ» (далее – обращения):

1.1. и.о. начальника Управления городского коммунального хозяйства и строительства администрации Костомукшского городского округа либо лицо, его замещающее (далее – специалист – по приему и рассмотрению обращения), - в части приема, регистрации и рассмотрения обращений в рабочие дни - с 08.30 до 12.30, с 14.00 до 18.00;

1.2. оперативных дежурных Единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования «Костомукшский городской округ» в соответствии с графиками (далее – ЕДДС) - в части ежедневного, а в течение отопительного периода – круглосуточного принятия и рассмотрения обращений;

2. Утвердить прилагаемый Порядок приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Костомукшский городской округ» (далее – Порядок), в соответствии с приложением №1 к настоящему постановлению.

3. Утвердить прилагаемую форму Журнала регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, в соответствии с приложением №2 к настоящему постановлению.

4. ЕДДС:

4.1. провести инструктаж диспетчеров ЕДДС по организации приема обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (Селиверстов В.В.);

4.2 организовать предоставление оперативными дежурным ЕДДС ежедневно в рабочие дни до 09.00 доклад и.о. начальника Управления городского коммунального хозяйства и строительства администрации Костомукшского городского округа о наличии и характере обращений потребителей по вопросам надежности за истекший период и о принятых в отношении обращений мерах в соответствии с Порядком.

5. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию.

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

7. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации по городскому хозяйству, градостроительству и землепользованию В.Ф. Степанушко.

И.о. главы администрации

П.Г. Зелинский

---

Разослать: в дело, УГКХиС-2, ЕДДС, АО «Карельский окатыш», ООО «КТК», МУП «Теплосети», газета, сайт, всего-7 экз.

Исполнитель: Железняк Л.С. 89116608921

Приложение №1

**Порядок приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Костомукшский городской округ»**

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Костомукшский городской округ» (далее – Порядок), разработан в соответствии с 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 в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, поступивших в администрацию Костомукшского городского округа.

2. К вопросам надежности и качества теплоснабжения относятся вопросы, вытекающие из соответствующих понятий, определенных Федеральным законом от 27.07.2010 года № 190-ФЗ «О теплоснабжении»:

1) «надежность теплоснабжения» - характеристика состояния системы теплоснабжения, при которой обеспечиваются качество и безопасность теплоснабжения;

2) «качество теплоснабжения» - совокупность установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) договором теплоснабжения характеристик теплоснабжения, в том числе термодинамических параметров теплоносителя;

3) «обеспечение безопасности системы теплоснабжения» - определяется следующими показателями:

а) резервированием системы теплоснабжения;

б) бесперебойной работой источников тепловой энергии, тепловых сетей и системы теплоснабжения в целом;

в) способностью источников тепловой энергии, тепловых сетей и системы теплоснабжения в целом сохранять свою работоспособность в аварийных ситуациях, а также после длительных (более пятидесяти четырех часов) остановок.

3. В соответствии с Приложением № 3 Правил оценки готовности к отопительному периоду, утвержденных Приказом Министерства энергетики Российской Федерации от 12.03.2013 года № 103, потребители тепловой энергии по надежности теплоснабжения делятся на три категории:

1) первая категория - потребители, в отношении которых не допускается перерывов в подаче тепловой энергии и снижения температуры воздуха в помещениях ниже значений, предусмотренных техническими регламентами и иными обязательными требованиями;

2) вторая категория - потребители, в отношении которых допускается снижение температуры в отапливаемых помещениях на период ликвидации аварии, но не более 54 ч.:

-жилых и общественных зданий до 12 град. С;

-промышленных зданий до 8 град. С;

3) третья категория - остальные потребители.

4. При аварийных ситуациях на источнике тепловой энергии или в тепловых сетях в течение всего ремонтно-восстановительного периода должны обеспечиваться (если иные режимы не предусмотрены договором теплоснабжения):

1) подача тепловой энергии (теплоносителя) в полном объеме потребителям первой категории;

2) подача тепловой энергии (теплоносителя) на отопление и вентиляцию жилищно-

коммунальным и промышленным потребителям второй и третьей категорий в размерах, указанных в таблице № 1;

3) согласованный сторонами договора теплоснабжения аварийный режим расхода пара и технологической горячей воды;

4) согласованный сторонами договора теплоснабжения аварийный тепловой режим работы неотключаемых вентиляционных систем;

5) среднесуточный расход теплоты за отопительный период на горячее водоснабжение (при невозможности его отключения).

Таблица N 1

Наименование показателя	Расчетная температура наружного воздуха для проектирования отопления t град. С (соответствует температуре наружного воздуха наиболее холодной пятидневки обеспеченностью 0,92)				
	минус 10	минус 20	минус 30	минус 40	минус 50
Допустимое снижение подачи тепловой энергии, %, до	78	84	87	89	91

5. 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.

6. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме в администрацию Костомукшского городского округа (по адресу: 186930, Республика Карелия, г.Костомукша, ул.Строителей, 5), а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону:

6.1. в рабочие дни с 08.30 до 12.30, с 14.00 до 18.00 (по телефону 89114266966 (специалист – по приему и рассмотрению обращения);

6.2. ежедневно, а в течение отопительного периода – круглосуточно по телефону 5-23-25 или 8-9114269829 (оперативный дежурный ЕДДС).

7. Обращение регистрируется оперативным дежурным ЕДДС и (или) специалистом – по приему и рассмотрению обращения в журнале жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее – журнал), который ведется по форме, прилагаемой к порядку.

5. Должностные лица, осуществляющие принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, (далее – ответственные должностные лица) обязаны:

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

6.2. проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;

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

7. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос ответственного 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 ответственное должностное лицо в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

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

8.1. совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

8.2. установить, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов, путем проверки зарегистрированных обращений в журнале;

8.3. проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам путем проверки зарегистрированных обращений в журнале;

8.4. при необходимости инициировать проведение выездной проверки обоснованности обращений потребителей;

8.5. при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей (теплосетевой) предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

9. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен ответственным должностным лицом 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.

10. Должностное лицо органа местного самоуправления обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

11. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание.