



АДМИНИСТРАЦИЯ КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

г. Качканар

28.04.2014 г. № 597

***Об организации рассмотрения обращений потребителей
по вопросам надежности теплоснабжения на территории
Качканарского городского округа***

В целях организации обеспечения надежного теплоснабжения потребителей на территории Качканарского городского округа, руководствуясь федеральными законами от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении», и в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», Администрация Качканарского городского округа **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Порядок подачи обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Качканарского городского округа (прилагается).

2. Ежеквартально в срок до 20 числа последнего месяца каждого квартала заместитель главы администрации городского округа по городскому хозяйству разрабатывает график работы должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Качканарского городского округа и передает на утверждение Главе Качканарского городского округа. После утверждения Главой Качканарского городского округа график доводится до должностных лиц под роспись.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Качканарское время», обнародовать на официальном сайте Качканарского городского округа.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Качканарского городского округа по городскому хозяйству.

Глава городского округа

С.М. Набоких

УТВЕРЖДЁН

постановлением Администрации
Качканарского городского округа
от 28.04.2014 г. № 597

«Об организации рассмотрения
обращений потребителей по вопросам
надежности теплоснабжения на
территории Качканарского городского
округа»

ПОРЯДОК**подачи обращений потребителей по вопросам надежности
теплоснабжения на территории Качканарского городского округа**

1. Настоящий Порядок подачи обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Качканарского городского округа (далее - Порядок) разработан на основании постановления Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», руководствуясь постановлением Правительства Свердловской области от 02.06.2006 г. № 14-П «О порядке сбора и обмена информацией по вопросам защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций в Свердловской области», а также в целях оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, поступивших в Администрацию Качканарского городского округа.

2. К вопросам надежности и качества теплоснабжения относятся вопросы, вытекающие из соответствующих понятий, определенных Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 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 г. № 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 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 №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 Качканарского городского округа по адресу: 624130, г. Качканар, ул. Свердлова, дом 8, а в течение отопительного периода - в устной форме круглосуточно по телефону: 05; 6-88-00.

7. Перечень документов, которые необходимо предъявить потребителю при подаче обращения в письменной форме:

- 1) копию документа, удостоверяющего личность заявителя (для физических лиц);
- 2) копию договора теплоснабжения (для юридических лиц);
- 3) копию документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении (при наличии).

8. Обращение потребителя регистрируется оперативным дежурным Единой дежурно-диспетчерской службы Качканарского городского округа в оперативный журнал поступивших заявок (обращений) потребителей (далее - Журнал) и передается незамедлительно должностным лицам, осуществляющим рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, указанным в приложении № 1 согласно графику дежурств.

9. 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 Качканарского городского округа.

10. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее - должностные лица), после регистрации обращения обязаны:

- 1) определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);
- 2) проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;
- 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 отправки запроса зарегистрировать в Журнале.

11. Теплоснабжающая (теплосетевая) 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.

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

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

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

3) проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам;

4) при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

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

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 должна быть отмечена в Журнале.

14. Должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

15. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание Главе Качканарского городского округа, а также в судебном порядке.

Приложение № 1
к Порядку подачи обращений
потребителей по вопросам надежности
теплоснабжения на территории
Качканарского городского округа

**Перечень
должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращений
потребителей
по вопросам надежности теплоснабжения на территории
Качканарского городского округа**

1. Глава Качканарского городского округа.
2. Первый заместитель главы администрации Качканарского городского округа.
3. Заместитель главы администрации Качканарского городского округа по городскому хозяйству.
4. Начальник отдела городского хозяйства, транспорта и связи Администрации Качканарского городского округа.