



Республика Бурятия

Администрация муниципального образования

«город Северобайкальск»

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 02 » декабрь 2020 г.

№ 1050

г. Северобайкальск

Об утверждении порядка  
рассмотрения обращений  
потребителей по вопросам  
надежности теплоснабжения  
на территории  
муниципального образования  
«город Северобайкальск»

В целях обеспечения надежности теплоснабжения и оказания услуг надлежащего качества по отоплению и горячему водоснабжению населения муниципального образования «город Северобайкальск», в соответствии с постановлением от 8 августа 2012 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» и постановлением от 06 мая 2011 №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме и жилых домах **п о с т а н о в л я ю :**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «город Северобайкальск».



2. Настоящее постановление вступает в силу момента подписания и подлежит официальному опубликованию на официальном информационном Интернет-портале муниципального образования «город Северобайкальск».

3. Контроль по исполнению настоящего постановления оставляю за собой.

И.о. главы администрации



В.А.Мартынов





Утвержден  
Постановлением  
администрации  
муниципального образования  
«город Северобайкальск»  
от 02.11.2020г. № 7050.

**Порядок рассмотрения обращений  
потребителей по вопросам надежности  
теплоснабжения на территории  
муниципального образования «город  
Северобайкальск»**

**1. Общие положения**

Настоящий порядок устанавливает сроки рассмотрения обращений потребителей, администрацией муниципального образования «город Северобайкальск», в соответствии с постановлением от 8 августа 2012 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» и постановления от 06 мая 2011 №354 « О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме и жилых домов».

**2. Порядок рассмотрения  
органами  
местного самоуправления  
обращений потребителей по вопросам  
надежности теплоснабжения**

1. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в администрации муниципального образования



«город Северобайкальск», назначается специалист по ЖКХ отдела производственных отношений Комитета по управлению городским хозяйством при администрации муниципального образования «город Северобайкальск» (далее - КГХ), осуществляющий ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

2. Информация о порядке подачи обращений потребителей и перечне необходимых документов в целях информирования потребителей должна быть размещена на официальном сайте муниципального образования «город Северобайкальск».

3. 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.

4. Обращения потребителей могут подаваться в письменной форме в адрес администрации муниципального образования «город Северобайкальск», а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе круглосуточно по телефону Единой дежурной диспетчерской службы по тел. 2-38-51 или сот.89021698457.

5. ЕДДС в телефонном режиме сообщает диспетчерам теплоснабжающей организации, УК и ТСЖ и направляет поступившее обращение потребителя специалисту по ЖКХ отдела производственных отношений КГХ по тел. 2-68-69. Обращение регистрируется диспетчером в журнале регистрации обращений, с указанием даты и времени поступления обращения, даты и времени передачи обращения специалисту по ЖКХ отдела производственных отношений КГХ.

6. В выходные и праздничные дни ЕДДС отрабатывает обращения потребителей совместно с оперативным дежурным администрации муниципального образования «город Северобайкальск», совместно с оперативным дежурным по ресурсоснабжающей организации АО «Теплоэнерго». В ночное время самостоятельно через диспетчера ресурсоснабжающей организации АО «Теплоэнерго».

7. После регистрации обращения потребителя специалист по ЖКХ отдела производственных отношений Комитета по управлению городским хозяйством при администрации муниципального образования «город Северобайкальск» обязан:

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



-в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов - в отопительный период), при получении обращения потребителя уведомить:

- единую теплоснабжающую организацию АО «Теплоэнерго» по тел. диспетчерской службы 2-18-33 или по электронной почте: [teploenergo15@mail.ru](mailto:teploenergo15@mail.ru).

- диспетчерскую службу МП МО «город Северобайкальск» УК «ТЭС» и УК «Одис» по телефону 2-36-23 или электронной почте: [tes11@rambler.ru](mailto:tes11@rambler.ru)

- ТСЖ «Вертикаль» тел. 2-27-70, тел. 89834553239 Бардеева Зинаида Ильинична или по электронной почте: [vertical\\_bur@mail.ru](mailto:vertical_bur@mail.ru)

-ТСЖ « Комфорт» тел.89516290250 Зухаева Людмила Гергиевна или по электронной почте: [komfortsb@mail.ru](mailto:komfortsb@mail.ru).

-ТСЖ « Единство» тел. 2-07-70, тел. 89913695127 Бардеев Виктор Викторович; или по электронной почте: [stimul\\_bur@mail.ru](mailto:stimul_bur@mail.ru).

-ТСЖ «Стимул» тел. 2-07-70 Бардеев Виктор Викторович или по электронной почте: [stimul\\_bur@mail.ru](mailto:stimul_bur@mail.ru).

и направить указанным организациям запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения посредством электронной почты или по телефону, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

Право на отправление запроса кроме специалиста по ЖКХ также имеют:

- первый заместитель главы администрации Мартынов В.А.
- председатель КГХ Зыков М.А.
- зам. председателя КГХ Выговская Е.А.
- консультант КГХ Баксаев А.А.
- начальник отдела ГО и ЧС Яровой С.А.

8. Указанные организации обязаны ответить на запрос специалиста по ЖКХ КГХ в течение 3 дней (в течение 3 часов - в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок в течение 3 часов специалист по ЖКХ отдела производственных отношений КГХ информирует об этом органы прокуратуры.



Право на информирования органов прокуратуры кроме специалиста по ЖКХ также имеют:

- первый заместитель главы администрации Мартынов В.А.
- председатель КГХ Зыков М.А.
- зам. председателя КГХ Выговская Е.А.
- консультант КГХ Баксаев А.А.
- начальник отдела ГО и ЧС Яровой С.А.

9. После получения ответа от управляющих организаций специалист по ЖКХ отдела производственных отношений КГХ в течение 3 дней (в течение 6 часов - в отопительный период) обязан:

- совместно с управляющей организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

- в случае выявления нарушения параметров теплоснабжения на внутренних сетях теплоснабжения, взять на контроль устранение причин;

10. После получения ответа от теплоснабжающей организации АО «Теплоэнерго» специалист по ЖКХ отдела производственных отношений КГХ в течение 3 дней (в течение 6 часов - в отопительный период) обязан:

- совместно с теплоснабжающей 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 потребителей в прошлом по соответствующим объектам;

- при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей организации предписание, подписанное главой муниципального образования «город Северобайкальск» или первым заместителем главы, о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.



11. Ответ на письменное обращение потребителя должен быть представлен в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов - в отопительный период) с даты его поступления. Дата и время отправки должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

12. Специалист по ЖКХ отдела производственных отношений КГХ отдела обязан проконтролировать исполнение предписания, выданного ресурсоснабжающей организацией АО «Теплоэнерго».