



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ВЕРХНЕСАЛДИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 03 ОКТ 2025 № 1072
г. Верхняя Салда

***Об утверждении Порядка рассмотрения обращений потребителей по
вопросам надежности теплоснабжения на территории
Верхнесалдинского муниципального округа***

Руководствуясь 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», Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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», Уставом Верхнесалдинского муниципального округа,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Верхнесалдинского муниципального округа.

2. Назначить ответственным за оперативность рассмотрения и своевременное направление ответов на обращения потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, поступивших в Администрацию Верхнесалдинского муниципального округа, ведущего специалиста отдела по жилищно-коммунальному хозяйству С.В. Вязовик.

3. Уполномочить Муниципальное казенное учреждение «Управление гражданской защиты» на прием и регистрацию устных (по телефону) обращений.

4. Директору Муниципального казенного учреждения «Управление гражданской защиты» А.Н. Морозову:

1) обеспечить организацию круглосуточной работы оперативных дежурных по приему и регистрации обращений;

2) организовать ежедневное предоставление заместителю Главы Администрации по жилищно-коммунальному хозяйству, энергетике и транспорту доклада о количестве и характере обращений за истекший период и о принятых в отношении поступивших обращений мер.

5. Установить, что нарушения температуры воздуха в жилых, нежилых помещениях, связанные с регулировками и отключениями на инженерных сетях, расположенных внутри зданий, 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».

6. Директору Муниципального унитарного предприятия «Верхнесалдинские коммунальные системы» В.И. Мусатову обеспечить оперативный обмен информацией с Администрацией Верхнесалдинского муниципального округа и с Муниципальным казенным учреждением «Управление гражданской защиты» в установленные Порядком сроки.

7. Признать утратившим силу постановление администрации Верхнесалдинского городского округа от 28.12.2015 № 3843 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Верхнесалдинского городского округа» (в редакции постановлений администрации Верхнесалдинского городского округа от 29.01.2016 № 403, от 23.03.2017 № 1052, от 15.06.2018 № 1708, от 27.12.2022 № 3333).

8. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания.

9. Настоящее Постановление опубликовать в официальном печатном издании «Салдинская газета» и разместить на официальном сайте Верхнесалдинского муниципального округа <http://v-salda.ru/>.

10. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации по жилищно-коммунальному хозяйству, энергетике и транспорту А.Б. Душина.

И.о. Главы Верхнесалдинского
муниципального округа



А.Б. Душин

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
Верхнесалдинского
муниципального округа
Свердловской области
от 03 ОКТ 2025 № 1042
«Об утверждении порядка
рассмотрения обращений
потребителей по вопросам
надежности теплоснабжения на
территории Верхнесалдинского
муниципального округа
Свердловской области»

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности
теплоснабжения на территории Верхнесалдинского муниципального
округа Свердловской области

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Верхнесалдинского муниципального округа (далее - Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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» в целях организации оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения и определяет последовательность действий, связанных с приемом и рассмотрением обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Верхнесалдинского муниципального округа (далее - обращение).

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 форме, в том числе по телефону:

1) в Администрацию Верхнесалдинского муниципального округа на электронный адрес уполномоченного специалиста отдела по жилищно-коммунальному хозяйству Администрации Верхнесалдинского муниципального округа (далее – специалист по ЖКХ) e-mail: vyazovik@v-salda.ru или устно по телефону «Горячей линии» по пуску тепла 8(34345) 5-01-92;

2) оперативному дежурному Муниципального казенного учреждения

«Управление гражданской защиты» (далее – оперативный дежурный МКУ «Управление гражданской защиты») устно по телефону 8 (34345) 5-74-12.

4. Специалист отдела по ЖКХ, оперативный дежурный МКУ «Управление гражданской защиты»:

1) регистрирует обращение потребителей в журнале регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее - журнал), согласно приложению № 5 к настоящему Порядку;

2) уточняет у потребителя и определяет характер обращения;

3) проверяет достоверность фактов, изложенных в обращении;

4) уточняет, имеются ли подобные обращения от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же источников тепловой энергии, тепловых сетей;

5) в течение двух рабочих дней (в течение трех часов - в отопительный период) с даты регистрации обращения направляет его копию в Муниципальное унитарное предприятие «Верхнесалдинские коммунальные системы» (далее – МУП «ВКС») и направляет запрос о возможных технических причинах отключения параметров надежности теплоснабжения, согласно приложению № 4 к настоящему Порядку, при этом дату отправки запроса регистрирует в журнале.

5. МУП «ВКС» обязано ответить на запрос в течение трех дней (в течение трех часов - в отопительный период) со времени его получения.

После получения от МУП «ВКС» ответа о причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения в течение трех дней (в течение шести часов - в отопительный период):

1) оперативный дежурный МКУ «Управление гражданской защиты» информирует обратившегося потребителя о принятых мерах по его обращению и отражает поступившую информацию в журнале и в докладе, направляемом ежедневно до 8:00 часов в адрес специалиста отдела по ЖКХ.

2) Специалист отдела по ЖКХ:

- совместно с МУП «ВКС» 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 потребителей в прошлом по соответствующим объектам;

- при необходимости проводит выездную проверку обоснованности обращений потребителей и оформляет акт выездной проверки обоснованности обращения потребителя по вопросу надежности теплоснабжения, согласно приложению № 2 к настоящему Порядку;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, выносит МУП «ВКС» предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения, согласно приложению № 1 к

настоящему Порядку с указанием сроков проведения этих мероприятий (с последующим контролем его исполнения).

6. В случае неполучения от МУП «ВКС» в течение трех дней (в течение трех часов – в отопительный период) ответа на запрос о причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, оперативный дежурный МКУ «Управление гражданской защиты» информирует об этом заместителя Главы Администрации по ЖКХ, энергетике и транспорту, специалиста отдела по ЖКХ и отражает эту информацию в ежедневном докладе, предоставляемом до 8:00 часов.

Специалист отдела по ЖКХ в свою очередь информирует об этом органы прокуратуры путем направления уведомления.

7. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение пяти рабочих дней (в течение 24 часов - в отопительный период) в устной форме или письменно, согласно приложению № 3 к настоящему Порядку с даты его поступления. Дата и время отправки ответа должны быть отмечены в журнале.

Приложение № 1
к Порядку рассмотрения обращений
потребителей по вопросам
надежности
теплоснабжения на территории
Верхнесалдинского муниципального
округа

ПРЕДПИСАНИЕ
О НЕМЕДЛЕННОМ УСТРАНЕНИИ ПРИЧИН УХУДШЕНИЯ
ПАРАМЕТРОВ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ

В связи с обращением, поступившим в Администрацию Верхнесалдинского муниципального округа по вопросу надежности теплоснабжения потребителей по адресу _____ от _____ 20__ 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" и постановлением Администрации Верхнесалдинского муниципального округа от _____ № _____

ПРЕДПИСЫВАЮ

(наименование теплоснабжающей (теплосетевой) организации)
в срок до _____ 20__ г. провести необходимые мероприятия, направленные на устранение причин ухудшения параметров теплоснабжения, по адресу _____.

О принятых мерах и результатах выполнения предписания прошу направить информацию в адрес Администрации Верхнесалдинского муниципального округа посредством электронной почты: _____

В случае невозможности исполнить предписание по объективным причинам, направить ходатайство с указанием реальных сроков и причин неисполнения предписания.

(дата) (подпись) (Ф.И.О. уполномоченного должностного лица)

Приложение № 2
к Порядку рассмотрения обращений
потребителей по вопросам
надежности
теплоснабжения на территории
Верхнесалдинского
муниципального округа

АКТ
ВЫЕЗДНОЙ ПРОВЕРКИ ОБОСНОВАННОСТИ ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ
ПО ВОПРОСУ НАДЕЖНОСТИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ

"__" _____ 20__ г. Время проверки: _____ г. Верхняя Салда

Представителем теплоснабжающей организации: _____

(Ф.И.О., занимаемая должность)

в

присутствии

*

(Ф.И.О., занимаемая должности)

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

Проверкой установлено: _____

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

Акт подписали:

Представитель
МУП «ВКС» _____
(подпись) (расшифровка подписи)

_____ * по
(подпись) (расшифровка подписи)
согласованию представитель Администрации ВСМО

Приложение № 3
к Порядку рассмотрения обращений
потребителей по вопросам
надежности
теплоснабжения на территории
Верхнесалдинского
муниципального округа

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

На ваш запрос о технических причинах отклонения параметров теплоснабжения сообщая, что 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. _____ 20_ г.

Лица, ответственные за восстановление, - _____

Дата: _____ 20_ г. Время: _____

(подпись) _____
(занимаемая должность, Ф.И.О. должностного лица
теплоснабжающей (теплосетевой) организации)
М.П.

(теплоснабжающая (теплосетевая) организация)

Приложение № 4
к Порядку рассмотрения обращений
потребителей по вопросам
надежности
теплоснабжения на территории
Верхнесалдинского
муниципального округа

ЗАПРОС
О ВОЗМОЖНЫХ ТЕХНИЧЕСКИХ ПРИЧИНАХ ОТКЛОНЕНИЯ
ПАРАМЕТРОВ НАДЕЖНОСТИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ

В связи с обращением, поступившим в Администрацию Верхнесалдинского муниципального округа по вопросу надежности теплоснабжения потребителей по адресу: _____, прошу в срок до __ мин. __ час. 20_ 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: _____ 20_ г. Время: _____

_____ (подпись)

_____ (занимаемая должность, Ф.И.О. ответственного лица)

Приложение № 5
к Порядку рассмотрения обращений
потребителей по вопросам
надежности
теплоснабжения на территории
Верхнесалдинского
муниципального округа

ЖУРНАЛ
регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам
надежности теплоснабжения на территории
Верхнесалдинского муниципального округа
Свердловской области

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
№ обращения	Дата, время регистрации обращения	Наименование юридического лица, Ф.И.О. физического лица, адрес, телефон, эл. почта	Наличие договора теплоснабжения, реквизиты (для юридических лиц)	Суть, характер обращения	Наименование теплоснабжающей, теплосетевой организации	Дата и время направления запроса в теплоснабжающую, теплосетевую организацию	Дата и время поступления ответа от теплоснабжающей, теплосетевой организации	Дата и время отправки ответа заявителю	Дата и время направления предписания в теплоснабжающую, теплосетевую организацию	Дата и время направления информации в прокуратуру	Подпись ответственного лица, принявшего обращение