



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ГОРОД КИРОВО-ЧЕПЕЦК»
КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

12.11.2021

№ 1291

г. Кирово-Чепецк

Об утверждении порядка рассмотрения администрацией муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области обращения потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, а также порядка рассмотрения разногласий, возникающих между единой теплоснабжающей организацией и потребителем тепловой энергии при определении в договоре теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, в ценовой зоне теплоснабжения

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», 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» (вместе с «Правилами организации теплоснабжения в Российской Федерации»), Распоряжением Правительства Российской Федерации от 08.02.2021 № 279-р «Об отнесении муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области к ценовой зоне теплоснабжения», Уставом муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области администрация муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения администрацией муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области обращения потребителей по вопросам надежности теплоснабжения. Приложение 1.

2. Утвердить Порядок рассмотрения администрацией муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области разногласий, возникающих между единой теплоснабжающей организацией и потребителем тепловой энергии при определении в договоре теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, в ценовой зоне теплоснабжения. Приложение 2.

3. Назначить управление жилищно-коммунального хозяйства администрации муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области (Зузанова О.В.) структурным подразделением, ответственным за рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, а также рассмотрение разногласий, возникающих между единой теплоснабжающей организацией и потребителем тепловой энергии при определении в договоре теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, в ценовой зоне теплоснабжения.

4. Отделу организационного обеспечения администрации муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области (Колегова И.В.) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления.

5. Муниципальному казенному учреждению «Центр бюджетного обслуживания» города Кирово-Чепецка (Карманов Т.В.) разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области Гагаринова И.А.

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

Глава администрации
муниципального образования
«Город Кирово-Чепецк»
Кировской области

В.Г. Мохов

Приложение 1 к
постановлению администрации
муниципального образования
«Город Кирово-Чепецк»
Кировской области
от 12.11.2021 № 1291

**Порядок
рассмотрения администрацией муниципального образования «Город
Кирово-Чепецк» Кировской области обращения потребителей по
вопросам надежности теплоснабжения**

1. Настоящий порядок рассмотрения администрацией муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области (далее - администрация муниципального образования) обращения потребителей по вопросам надежности теплоснабжения разработан в целях регулирования рассмотрения обращений потребителей муниципального образования по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области (далее - муниципальное образование).

2. Обращения потребителей (юридических и (или) физических лиц) по вопросам надежности теплоснабжения принимаются единой дежурно-диспетчерской службой муниципального образования, созданной при муниципальном казенном учреждении «Кирово-Чепецкое городское управление гражданской защиты» (далее - ЕДДС).

3. Обращения потребителей могут подаваться в письменной форме на электронный адрес: edds_kch@mail.ru, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону: 43-111 (круглосуточно).

4. В обращении потребитель обязательно указывает:

4.1. фамилию, имя и отчество (при наличии) лица, направившего обращение;

4.2. контактный телефон;

4.3. должность, если лицо, направившее обращение, является работником или представителем юридического лица;

4.4. точный адрес помещения, где обнаружены нарушения теплоснабжения, и характер нарушений;

4.5. в случае, если потребитель юридическое лицо, - информацию о договоре теплоснабжения (дата подписания договора, номер договора, наименование сторон договора);

4.6. желаемый способ получения ответа: лично в руки, посредством системы почтовой связи, по телефону, по электронной почте с указанием их адреса.

5. Принятые обращения регистрируются в журнале учета обращений (далее - Журнал) ЕДДС.

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

7. В случае если ответственному лицу ЕДДС не известны причины нарушения надежности теплоснабжения, обращение потребителей незамедлительно направляется в администрацию муниципального образования по адресу электронной почты: admcher@mail.ru и в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение данного потребителя.

8. Рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения осуществляет администрация муниципального образования.

9. Ответственное лицо администрации муниципального образования в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов - в отопительный период) с момента поступления обращения:

9.1. устанавливает характер обращения (при необходимости уточняет

его у потребителя);

9.2. По имеющейся информации определяет теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающую теплоснабжение данного потребителя;

9.3. 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;

10. В случае неполучения в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) ответа на запрос от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организаций в течение 3 часов информирует об этом прокуратуру.

11. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации ответственное лицо администрации муниципального образования в течение 3 дней (6 часов в отопительный период) обязано:

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

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

11.3. проверить наличие подобных обращений потребителей в прошлом по соответствующим объектам;

11.4. при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей в соответствии с положением о муниципальном контроле за исполнением единой теплоснабжающей организацией мероприятий по строительству, реконструкции и (или) модернизации объектов теплоснабжения на территории муниципального образования;

11.5. при подтверждении фактов, изложенных в обращениях

потребителей, вынести теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

12. Теплоснабжающая организация и (или) теплосетевая организация вправе обжаловать вынесенное предписание у главы администрации муниципального образования, а также в судебном порядке.

13. Ответственное лицо администрации муниципального образования обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией в случае вынесения такого предписания. В случае его неисполнения сообщает об этом в прокуратуру.

14. Ответ на обращение должен быть направлен потребителю в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов - в отопительный период) с даты его поступления.

Приложение 2 к
постановлению администрации
муниципального образования
«Город Кирово-Чепецк»
Кировской области
от 12.11.2021 № 1291

**Порядок
рассмотрения администрацией муниципального образования «Город
Кирово-Чепецк» Кировской области разногласий, возникающих
между единой теплоснабжающей организацией и потребителем
тепловой энергии при определении в договоре теплоснабжения
значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров,
отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, в ценовой зоне
теплоснабжения.**

1. Настоящий порядок рассмотрения администрацией муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области (далее - администрация муниципального образования) разногласий, возникающих между единой теплоснабжающей организацией и потребителем тепловой энергии при определении в договоре теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, в ценовой зоне теплоснабжения разработан для целей рассмотрения разногласий, возникающих между единой теплоснабжающей организацией и потребителем тепловой энергии в случае, если при заключении в ценовой зоне теплоснабжения договора теплоснабжения между единой теплоснабжающей организацией и потребителем возникли разногласия по определению в договоре теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении (далее – разногласия).

2. Разногласия оформляются протоколом разногласий и представляются на рассмотрение в администрацию муниципального образования в порядке обязательного досудебного урегулирования споров.

3. Основанием для рассмотрения разногласий является письменное заявление одной из сторон договора теплоснабжения, направленное в администрацию муниципального образования.

4. К заявлению прилагаются следующие документы:

4.1. договор теплоснабжения с подписанным сторонами протоколом разногласий (при наличии протокола разногласий);

4.2. условия подключения теплopotребляющих установок потребителя (при наличии).

5. Заявление с прилагаемыми документами подлежит регистрации и рассмотрению в течение 5 рабочих дней со дня его регистрации.

6. Результаты рассмотрения разногласий отражаются в решении администрации муниципального образования, которое должно содержать рекомендуемые для включения в договор теплоснабжения между единой теплоснабжающей организацией и потребителем значения параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении. Рекомендуемые значения параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, в точках подключения к тепловой сети определяются администрацией муниципального образования в соответствии со сведениями о значениях соответствующих параметров, указанных в условиях подключения теплopotребляющих установок потребителя. При отсутствии условий подключения или отсутствии в условиях подключения сведений о значениях параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, в точках подключения к тепловой сети потребитель обращается в единую теплоснабжающую организацию за восстановлением условий подключения в порядке, установленном [Правилами](#) подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения (Постановление Правительства РФ от 05.07.2018 № 787 «О подключении

(технологическом присоединении) к системам теплоснабжения, недискриминационном доступе к услугам в сфере теплоснабжения, изменении и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации» (вместе с «Правилами подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения, включая правила недискриминационного доступа к услугам по подключению (технологическому присоединению) к системам теплоснабжения», «Правилами недискриминационного доступа к услугам по передаче тепловой энергии, теплоносителя»).

7. В течение 5 рабочих дней со дня восстановления условий подключения (включения в них значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении) потребитель обращается в администрацию муниципального образования за оформлением решения о рекомендуемых для включения в договор теплоснабжения между единой теплоснабжающей организацией и потребителем значениях параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении.

8. Стороны договора теплоснабжения в течение 10 рабочих дней со дня принятия администрацией муниципального образования решения о рассмотрении разногласий включают рекомендуемые значения параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, в указанный договор посредством подписания протокола урегулирования разногласий или дополнительного соглашения к указанному договору.

9. В случае несогласия потребителя с рекомендуемыми администрацией муниципального образования значениями параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, или отказа единой теплоснабжающей

организации включить их в договор теплоснабжения потребитель вправе обратиться в суд за разрешением указанных разногласий.
