



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ВЕРХНЕКАМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА  
КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

21.10.2022

№ 1504

г. Кирс

**Об организации рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Верхнекамского муниципального округа**

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», администрация Верхнекамского муниципального округа **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Назначить ответственными должностными лицами администрации Верхнекамского муниципального округа за ежедневное, а в течение отопительного периода, круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Верхнекамского муниципального округа:

1.1. Заведующего отделом жилищно-коммунального хозяйства Малярова В.Н. по объектам, расположенным в г. Кирс, п. Гарь, с. Кай, с. Лойно.

1.2. Заведующего Светлополянского территориального отдела Варанкину Т.А. по объектам, расположенным в п. Светлополянск.

1.3. Заведующего Рудничного территориального отдела Татаурова Я.В. по объектам, расположенным в п. Рудничный.

1.4. Заместителя заведующего Лесного территориального отдела Дотогарь Л.А. по объектам, расположенным в п. Созимский и п. Лесной.

2. Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Верхнекамского муниципального округа согласно приложению.

3. Настоящее постановление разместить на официальном сайте муниципального образования Верхнекамский муниципальный округ Кировской области.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации муниципального округа Аммосову Е.Ю.

5. Настоящее постановление вступает в силу с момента его опубликования в Информационном бюллетене органов местного самоуправления муниципального образования Верхнекамский муниципальный округ Кировской области.



Глава Верхнекамского  
муниципального округа И.И. Суворов

Маляров В.Н.  
2-31-14

## Приложение

## УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации  
Верхнекамского  
муниципального округа  
от 21.10.2022 № 1504

**ПОРЯДОК  
рассмотрения обращений потребителей по вопросам  
надежности теплоснабжения на территории Верхнекамского  
муниципального округа**

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Верхнекамского муниципального округа (далее - Порядок) определяет порядок подачи и рассмотрения обращений по вопросам надежности теплоснабжения на территории Верхнекамского муниципального округа, а также перечень необходимых документов.

2. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме в:

- администрацию Верхнекамского муниципального округа по адресу: Кировская область, Верхнекамский район, г. Кирс, ул. Кирова, д. 16, либо на адрес электронной почты [vaqk@mail.ru](mailto:vaqk@mail.ru);

- Светлополянскй территориальный отдел по адресу: п. Светлополянск, ул. Школьная, д. 5, либо на адрес электронной почты [admvetlorolyansk@mail.ru](mailto:admvetlorolyansk@mail.ru);

- Рудничный территориальный отдел по адресу: п. Рудничный, ул. Орджоникидзе, д. 26, либо на адрес электронной почты [admin\\_rudnik05@mail.ru](mailto:admin_rudnik05@mail.ru);

- Лесной территориальный отдел по адресу: п. Лесной, ул. Могра, д. 15, либо на адрес электронной почты [admles@mail.ru](mailto:admles@mail.ru).

3. В течение отопительного периода обращения могут подаваться как в письменной, так и в устной форме:

круглосуточно - по телефону единой дежурной диспетчерской службы администрации Верхнекамского муниципального округа (далее - ЕДДС) [8\(83339\) 2-12-11](tel:8(83339)2-12-11), [89823901980](tel:89823901980);

в рабочие дни, с 8-00 до 12-00 и с 13-00 до 17-00 часов по московскому времени: по телефонам [8\(83339\) 2-31-14](tel:8(83339)2-31-14) г. Кирс, п. Гарь, с. Кай, с. Лойно, [8\(83339\) 3- 85-37](tel:8(83339)3-85-37) п. Светлополянск, [8\(83339\) 3-63-16](tel:8(83339)3-63-16) п. Рудничный, [8\(83339\) 3-51-02](tel:8(83339)3-51-02) п. Лесной, п. Созимский.

4. 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.

5. При подаче обращения от физического лица о нарушениях надежности теплоснабжения заявитель сообщает Ф.И.О., адрес, контактный телефон заявителя (при наличии), адрес, где нарушается надежность теплоснабжения, причины нарушения (если известны), название управляющей компании или ТСЖ, ТСН с указанием контактов (для многоквартирных домов).

6. Обращение, полученное ответственным должностным лицом администрации Верхнекамского муниципального округа регистрируется в соответствующем журнале регистрации жалоб (обращений).

7. Обращение, полученное через ЕДДС в рабочее время - незамедлительно, а в нерабочее время - не позднее 8-00 следующего дня, передается в отдел жилищно-коммунального хозяйства администрации Верхнекамского муниципального округа для регистрации.

8. После регистрации обращения ответственное должностное лицо администрации Верхнекамского муниципального округа обязано:

- определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);
- определить теплоснабжающую организацию, обеспечивающую теплоснабжение данного потребителя;
- проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;

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

9. Теплоснабжающая организация обязана ответить на запрос ответственного должностного лица администрации Верхнекамского муниципального округа 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 администрации Верхнекамского муниципального округа в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

10. После получения ответа от теплоснабжающей организации ответственное должностное лицо администрации Верхнекамского муниципального округа в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

- 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 в прошлом по данным объектам;
- при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;
- при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий в соответствии с приложением № 1 к настоящему Порядку.

11. 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 регистрации жалоб (обращений).

12. Схема последовательности действий в ходе рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения приведена в приложении № 2 к Порядку.

13. Ответственное должностное лицо администрации Верхнекамского муниципального округа обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией.

Обращение потребителя снимается с контроля после устранения нарушения, влияющего на надежность теплоснабжения, о чем делается соответствующая запись в журнале регистрации жалоб (обращений).

14. Теплоснабжающая организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе Верхнекамского муниципального округа, а также в судебном порядке.

Приложение № 1

к Порядку рассмотрения  
обращений потребителей  
по вопросам надежности  
теплоснабжения

**ПРЕДПИСАНИЕ**

о немедленном устранении причин ухудшения параметров  
теплоснабжения

В связи с обращением потребителя, поступившим в администрацию  
Верхнекамского муниципального округа, по вопросу надежности  
теплоснабжения по адресу:

в ходе проведения проверки от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. установлено:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(указываются факты, свидетельствующие о нарушении надежности  
теплоснабжения)

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 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»

**ПРЕДПИСЫВАЮ**

(наименование теплоснабжающей организации)  
немедленно принять меры по устранению причин, ухудшающих параметры  
теплоснабжения дома(ов) по адресу:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Регистрационный номер предписания \_\_\_\_\_

Время направления предписания: \_\_\_\_\_ ч. \_\_\_\_\_ мин.

Дата направления предписания: " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (должность)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы  
ответственного должностного  
лица администрации  
Верхнекамского  
муниципального округа)

## Приложение № 2

к Порядку  
рассмотрения обращений  
потребителей по вопросам  
надежности теплоснабжения

**СХЕМА**  
**последовательности действий в ходе рассмотрения обращений**  
**потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

