



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТОМСКА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

23.05.2023

№ 389

Об утверждении регламента работы органов и должностных лиц при рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Город Томск»

В соответствии с 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», руководствуясь Уставом Города Томска,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить регламент работы органов и должностных лиц при рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Город Томск» согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Комитету по общим вопросам администрации Города Томска:
 - 1) опубликовать настоящее постановление в Сборнике официальных материалов муниципального образования «Город Томск»;
 - 2) направить настоящее постановление в структурное подразделение Администрации Томской области, определенное Губернатором Томской области, выполняющее функции уполномоченного органа по ведению Регистра муниципальных нормативных правовых актов в Томской области.
3. Департаменту городского хозяйства администрации Города Томска разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Города Томска «Официальный портал муниципального образования «Город Томск» (<http://admin.tomsk.ru>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

И.о. Мэра Города Томска

М.А. Ратнер



И.С. Кучерова
53 48 31





РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ ОРГАНОВ И ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ НАДЕЖНОСТИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ГОРОД ТОМСК»

1. Общие положения

1. Настоящий Регламент работы органов и должностных лиц при рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории муниципального образования «Город Томск» (далее - Регламент) разработан в соответствии с 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 регулирует отдельные вопросы реализации органами и должностными лицами органов администрации Города Томска и подведомственных организаций положений раздела XI Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 (далее – Правила).

2. Организация работы при рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

2. Ответственными лицами при рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее - Ответственные лица) являются:

1) сотрудники муниципального казенного учреждения «Оперативно-дежурная служба города Томска», осуществляющие:

а) принятие обращений потребителей в устной форме по телефону (телефон: 005, режим работы: круглосуточно);

б) определение характера принимаемого обращения (при необходимости уточнение его у потребителя);

2) сотрудники департамента городского хозяйства администрации Города Томска, осуществляющие:

а) принятие обращений потребителей в письменной форме, а также посредством электронной почты либо по факсимильным каналам связи, а также устных обращений в рабочее время (адрес: 634050, г. Томск, Московский тракт, 19/1; телефон: (3822) 53-48-31; факс: (3822) 52-61-21; адрес электронной почты: Kucherova@admin.tomsk.ru, режим работы: с 08:30 до 12:30 и с 13:30 до 17:30);

б) определение характера принимаемого обращения (при необходимости уточнение его у потребителя);

в) определение теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации, обеспечивающей теплоснабжение соответствующего потребителя;

г) проверку достоверности представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;

д) в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов в отопительный период) с даты регистрации обращения потребителя обеспечение направления его копии (за исключением устных обращений) либо уведомления (в случае поступления устного обращения) теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации и направление запроса о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения посредством электронной почты по форме согласно приложению 1 к настоящему Регламенту;

е) совместно с теплоснабжающей организацией и (или) теплосетевой организацией определение причин нарушения параметров надежности теплоснабжения;

ж) проведение выездной проверки обоснованности обращений потребителей;

з) при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынесение теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

3. Обращения, полученные Ответственными лицами, регистрируются в журнале регистрации обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, который ведется по форме согласно приложению 2 к настоящему Регламенту (далее - Журнал). Ведение Журнала осуществляется в электронном виде в порядке, установленном муниципальным правовым актом руководителя департамента городского хозяйства администрации Города Томска.

4. В случае неполучения ответа на запрос в срок, указанный в пункте 130 Правил, Ответственные лица, указанные в подпункте 2 пункта 2 настоящего Регламента, информируют об указанном факте органы прокуратуры.

5. После получения ответа от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации Ответственные лица, указанные в подпункте 2 пункта 2 настоящего Регламента, в течение 3 календарных дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязаны:

1) совместно с теплоснабжающей и (или) 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 потребителей в прошлом по соответствующим объектам;

4) при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

5) при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей:

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

б) проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей и (или) теплосетевой организацией в установленный срок.

Для целей настоящего Регламента должностными лицами, уполномоченными на вынесение предписаний теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации и на контроль за их исполнением, являются: заместитель Мэра Города Томска – начальник департамента городского хозяйства администрации Города Томска, в период его отсутствия (в том числе в периоды временной нетрудоспособности, пребывания в отпуске, в служебной командировке) - заместитель начальника департамента городского хозяйства администрации Города Томска по инженерной инфраструктуре, (в период отсутствия (в том числе в периоды временной нетрудоспособности, пребывания в отпуске, в служебной командировке) – должностные лица, на которых в установленном действующим законодательством порядке возложено исполнение обязанностей по соответствующей должности).

6. Теплоснабжающая и (или) теплосетевая организация вправе обжаловать вынесенное предписание в порядке, установленном пунктом 134 Правил.

Приложение 1
к регламенту работы органов и должностных лиц
при рассмотрении обращений потребителей по
вопросам надежности теплоснабжения на территории
муниципального образования «Город Томск»

«__» _____ 202__ г. время __ : __

Наименование теплоснабжающей (теплосетевой)
организации

Запрос о возможных технических
причинах отклонения параметров
надежности теплоснабжения

В администрацию Города Томска поступило обращение об отклонении параметров
надежности теплоснабжения по адресу: _____

Согласно пункту 12 Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808, единая теплоснабжающая организация обязана исполнять заключенные договоры теплоснабжения. Предметом договоров теплоснабжения является поставка теплоносителя потребителям на нужды отопления и горячего водоснабжения.

Началом отопительного периода на территории муниципального образования «Город Томск» согласно распоряжению департамента городского хозяйства администрации Города Томска от __.__.____ № __ определена дата __.__.____, таким образом, требования указанного постановления Правительства Российской Федерации надлежит рассматривать в части прохождения отопительного периода.

На основании пункта 129 Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808, должностное лицо органа местного самоуправления в течение 2 рабочих дней (3 часов в отопительный период) с даты регистрации обращения потребителя направляет его копию (уведомляет) в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию и направляет запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения.

Согласно пункту 130 Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808, теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица органа местного самоуправления в течение 3 дней (3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок должностное лицо органа местного самоуправления в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

В связи с вышеизложенным, просим Вас предоставить в администрацию Города Томска на адрес электронной почты: Kucherova@admin.tomsk.ru / по факсу: (3822) 52-61-21 информацию о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения по указанному адресу.

(должность)

(подпись)

(Ф.И.О.
(отчество - при наличии))

Приложение 2
к регламенту работы органов и должностных лиц
при рассмотрении обращений потребителей по
вопросам надежности теплоснабжения на территории
муниципального образования «Город Томск»

ЖУРНАЛ
РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ НАДЕЖНОСТИ
ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ

№	№ карточки	Дата	Адрес	Управляющая/ Обслуживающая организация	Содержание обращения
1	2	3	4	5	6

Приложение 3
к регламенту работы органов и должностных лиц
при рассмотрении обращений потребителей по
вопросам надежности теплоснабжения на территории
муниципального образования «Город Томск»

ПРЕДПИСАНИЕ
о немедленном устранении причин
ухудшения параметров теплоснабжения

от «__» _____ 202__ г.

В ходе проведения «__» _____ 202__ г. проверки обоснованности
обращения потребителя по вопросу надежности теплоснабжения по адресу:

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»

ПРЕДПИСЫВАЮ

наименование теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации в срок до «__»
_____ 202__ г. провести необходимые мероприятия, направленные на
устранение причин ухудшения параметров теплоснабжения по адресу:

Должностное лицо

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О. (отчество - при наличии))

С актом ознакомлен:

«__» _____ 202__ г.
(дата)

_____ (представитель теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации,
Ф.И.О. (отчество - при наличии), должность)