



**АДМИНИСТРАЦИЯ НЕЗАЙМАНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
ТИМАШЕВСКОГО РАЙОНА**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 08.10.2011

№ 71

хутор Незаймановский

**«Об утверждении Порядка рассмотрения обращений потребителей по  
вопросам надежности теплоснабжения администрацией  
Незаймановского сельского поселения Тимашевского района»**

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", 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", Уставом Незаймановского сельского поселения Тимашевского района, **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения администрацией Незаймановского сельского поселения Тимашевского района (приложение).

2. Назначить ответственным должностным лицом администрации Незаймановского сельского поселения Тимашевского района за осуществлением ежегодного, а в течении отопительного периода – круглосуточного принятия и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения Незаймановского сельского поселения Тимашевского района заведующего сектором по кадровому обеспечению и работе с обращениями граждан администрации Незаймановского сельского поселения Тимашевского района Панченко В.Ю..

3. Рекомендовать теплоснабжающим организациям назначить должностных лиц, осуществляющих организацию рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

4. Специалисту 1 категории администрации Незаймановского сельского поселения Тимашевского района Л.А. Толстых обнародовать настоящее постановление.

5. Системному администратору МКУ «Бухгалтерского и налогового учета» администрации Незаймановского сельского поселения Тимашевского района Петрову Д.В. разместить на официальном сайте администрации

Незаймановского сельского поселения Тимашевского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

7. Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Исполняющий обязанности главы  
Незаймановского сельского поселения  
Тимашевского района



В.Ю. Панченко

## ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению администрации  
Незаймановского сельского поселения  
Тимашевского района  
от 08.10.2011 № 71

### **Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения администрацией Незаймановского сельского поселения Тимашевского района**

#### **1. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения обращений потребителей тепловой энергии по вопросам надежности теплоснабжения администрации Незаймановского сельского поселения Тимашевского района (далее - Порядок) разработан в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 года № 808 "Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации" и определяет порядок подачи и рассмотрения обращений по вопросам надежности теплоснабжения, перечень необходимых документов, а также взаимодействие структурных подразделений администрации с теплоснабжающими организациями, управляющими, обслуживающими организациями в сфере жилищно-коммунального хозяйства, на территории Незаймановского сельского поселения Тимашевского района.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие основные понятия:

потребитель тепловой энергии - физическое и (или) юридическое лицо, приобретающее тепловую энергию (мощность), теплоноситель для использования на принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании теплопотребляющих установках либо для оказания коммунальных услуг в части горячего водоснабжения и отопления;

теплоснабжение - обеспечение потребителей тепловой энергии тепловой энергией, теплоносителем, в том числе поддержание мощности;

система теплоснабжения - совокупность источников тепловой энергии и теплопотребляющих установок, технологически соединенных тепловыми сетями;

надежность теплоснабжения - характеристика состояния системы теплоснабжения, при котором обеспечиваются качество и безопасность теплоснабжения.

1.3. К нарушениям надежности теплоснабжения относятся нарушения качества теплоснабжения до ввода в многоквартирный дом (объект) на

инженерных сетях, обслуживаемых теплоснабжающей организацией; низкие параметры теплоносителя на вводе в дом (объект), отсутствие отопления из-за дефектов и аварийных отключений на тепловых сетях и других объектах теплоснабжения (ЦТП, ГТП, котельные и т.п.) в зоне их ответственности.

Нарушения параметров температуры воздуха в жилых помещениях, связанные с регулировкой, отключением и ремонтом на внутридомовых инженерных сетях, не относятся к нарушениям надежности теплоснабжения и рассматриваются в общем порядке в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Для выяснения конкретных причин низкой температуры отопления в жилых и нежилых помещениях многоквартирных домов собственникам и нанимателям указанных помещений рекомендуется в первую очередь обращаться в управляющие или обслуживающие организации, контактные телефоны которых указаны в платежных документах за коммунальные услуги.

## **2. Организация работы при принятии и рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

2.1. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону.

2.2. Для приема и рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории Незаймановского сельского поселения Тимашевского района назначаются ответственные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений и заявлений потребителей.

2.3. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению уполномоченными лицами при наличии заключенного договора теплоснабжения.

2.4. Обращения потребителей-граждан принимаются к рассмотрению уполномоченными лицами независимо от наличия заключенного договора теплоснабжения.

2.5. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течении отопительного периода в устной, в том числе по телефону.

В рабочее время обращения принимаются по адресу: Тимашевский район, Незаймановское сельское поселение, х. Незаймановский, ул. Красная, д. 154 А, с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00, пятница с 8:00 до 16:00 или по адресу электронной почты [nezamsp@bk.ru](mailto:nezamsp@bk.ru), телефонные звонки принимаются круглосуточно: в рабочее время по телефону 8(86130)30-7-15, в выходные и праздничные дни, а также не рабочие часы по телефону 8-964-91-43-224.

2.6. При подаче обращения о нарушении надежности теплоснабжения потребителем сообщается Ф.И.О., адрес, контактный телефон (при наличии) заявителя, адрес, где нарушается надежность теплоснабжения, причины

нарушений (если известно), название управляющей компании (ТСЖ) при наличии.

2.7. В случае отказа потребителя от сообщения своих персональных данных обращение или заявление считается анонимным и рассмотрению не подлежит.

2.8. Обращения, полученные должностными лицами, уполномоченными осуществлять прием обращений по вопросам надежности теплоснабжения, регистрируются в журнале регистрации обращений потребителей.

2.9. Должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией.

2.10. По вопросам отсутствия или ненадлежащего качества коммунальной услуги по отоплению граждане также вправе обращаться в организацию, осуществляющую управление многоквартирным домом, в ресурсоснабжающую организацию, службу государственного жилищного надзора.

### **3. Заключительные положения**

Для информирования потребителей о порядке подачи обращений по вопросам надежности теплоснабжения и перечне необходимых документов указанная информация должна быть размещена на официальном сайте администрации Незаймановского сельского поселения Тимашевского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».