



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПЕРМИ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30.08.2024

№ 714

Об утверждении Порядка приема и рассмотрения в администрации города Перми обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

В соответствии с Федеральными законами от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27 июля 2010 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 08 августа 2012 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», Уставом города Перми, в целях приема и рассмотрения в администрации города Перми обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

администрация города Перми ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок приема и рассмотрения в администрации города Перми обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее – обращения потребителей).

2. Руководителям территориальных органов администрации города Перми, департамента жилищно-коммунального хозяйства администрации города Перми, муниципального казенного учреждения «Единая дежурно-диспетчерская служба города Перми» в течение 10 рабочих дней со дня вступления в силу настоящего постановления назначить должностных лиц, ответственных за прием и рассмотрение обращений потребителей.

3. Руководителям территориальных органов администрации города Перми, начальнику департамента жилищно-коммунального хозяйства администрации города Перми обеспечить размещение на информационных стендах информации о порядке подачи обращений потребителей и перечне необходимых документов в целях информирования потребителей.

4. Начальнику департамента жилищно-коммунального хозяйства администрации города Перми обеспечить размещение на официальном сайте муниципального образования город Пермь в информационно-телекоммуникационной сети Интернет информации о порядке подачи обращений потребителей и перечне необходимых документов в целях информирования потребителя.

5. Рекомендовать руководителям теплосетевых, теплоснабжающих организаций назначить ответственных лиц, представляющих информацию в территориальные органы администрации города Перми, департамент жилищно-коммунального хозяйства администрации города Перми, муниципальное казенное учреждение «Единая дежурно-диспетчерская служба города Перми» в целях осуществления ежедневного, а в течение отопительного периода – круглосуточного рассмотрения обращений потребителей.

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального обнародования посредством официального опубликования в печатном средстве массовой информации «Официальный бюллетень органов местного самоуправления муниципального образования город Пермь».

7. Управлению по общим вопросам администрации города Перми обеспечить обнародование настоящего постановления посредством официального опубликования в печатном средстве массовой информации «Официальный бюллетень органов местного самоуправления муниципального образования город Пермь».

8. Информационно-аналитическому управлению администрации города Перми обеспечить обнародование настоящего постановления посредством официального опубликования в сетевом издании «Официальный сайт муниципального образования город Пермь www.gorodperm.ru».

9. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Перми Субботина И.А.

И.о. Главы города Перми



О.Н. Андрианова

ПОРЯДОК приема и рассмотрения в администрации города Перми обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок приема и рассмотрения в администрации города Перми обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее – Порядок, обращения потребителей) разработан в соответствии с Федеральными законами от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27 июля 2010 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 08 августа 2012 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

1.2. Понятия, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, определенных статьей 2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении».

1.3. Для оценки надежности системы теплоснабжения используются показатели, установленные в соответствии с пунктом 123 Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 08 августа 2012 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

II. Порядок приема обращений потребителей

2.1. Порядок приема обращений потребителей в письменной форме:

2.1.1. письменные обращения потребителей принимаются в свободной форме при условии обязательного указания сведений, предусмотренных пунктами 2.3, 2.4 настоящего Порядка, территориальными органами администрации города Перми или департаментом жилищно-коммунального хозяйства администрации города Перми по почте, электронной почте либо при личном обращении потребителя;

2.1.2. в случае отсутствия сведений, предусмотренных пунктами 2.3, 2.4 настоящего Порядка, обращение потребителя считается анонимным и рассмотрению не подлежит;

2.1.3. прием письменных обращений потребителей осуществляют территориальные органы администрации города Перми или департамент жилищно-коммунального хозяйства администрации города Перми с понедельника по чет-

верг – с 09.00 час. до 13.00 час. и с 13.48 час. до 18.00 час., в пятницу – с 09.00 час. до 13.00 час. и с 13.48 час. до 17.00 час.;

2.1.4. местонахождение территориальных органов администрации города Перми:

администрация Дзержинского района города Перми: 614068, г. Пермь, ул. Ленина, д. 85;

телефон: 246-58-87;

адрес электронной почты: adzr@gorodperm.ru;

администрация Индустриального района города Перми: 614095, г. Пермь, ул. Мира, д. 15;

телефоны: 227-93-44, 227-94-14;

адрес электронной почты: air@gorodperm.ru;

администрация Кировского района города Перми: 614113, г. Пермь, ул. Кировоградская, д. 33;

телефон: 205-61-90;

адрес электронной почты: akir@gorodperm.ru;

администрация Ленинского района города Перми: 614000, г. Пермь, ул. Пермская, д. 82;

телефоны: 212-07-17, 212-13-63, 212-33-74;

адрес электронной почты: alen@gorodperm.ru;

администрация Мотовилихинского района города Перми: 614014, г. Пермь, ул. Уральская, д. 36;

телефоны: 260-46-04, 260-37-77;

адрес электронной почты: amtv@gorodperm.ru;

администрация поселка Новые Ляды города Перми: 614105, г. Пермь, поселок Новые Ляды, ул. Транспортная, д. 2;

телефоны: 295-86-46, 295-85-67, 295-85-82;

адрес электронной почты: anld@gorodperm.ru;

администрация Свердловского района города Перми: 614990, г. Пермь, ул. Сибирская, д. 58;

телефоны: 244-40-13, 244-13-89;

адрес электронной почты: asvr@gorodperm.ru;

администрация Орджоникидзеvского района города Перми: 614026, г. Пермь, ул. Александра Щербакова, д. 24;

телефоны: 266-49-51, 263-47-26, 263-46-80;

адрес электронной почты: aord@gorodperm.ru;

2.1.5. местонахождение департамента жилищно-коммунального хозяйства администрации города Перми: 614015, г. Пермь, ул. Ленина, д. 34;

телефон: 212-29-55;

адрес электронной почты: communal@gorodperm.ru.

2.2. Потребитель вправе направить обращение через представителя. Полномочия представителя должны быть подтверждены документом, составленным в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.3. Обращение потребителя – физического лица должно содержать:

2.3.1. фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);

- 2.3.2. почтовый адрес;
- 2.3.3. адрес электронной почты (в случае, если ответ необходимо отправить по электронной почте);
- 2.3.4. контактный телефон.
- 2.4. Обращение потребителя – юридического лица должно содержать:
 - 2.4.1. наименование организации;
 - 2.4.2. дата и номер договора теплоснабжения (копия договора прикладывается к письменному обращению).
- 2.5. Прием обращений потребителей в течение отопительного периода осуществляется также в устной форме в следующем порядке:
 - 2.5.1. в рабочие дни – территориальными органами администрации города Перми или департаментом жилищно-коммунального хозяйства администрации города Перми по телефонам, указанным в пунктах 2.1.4, 2.1.5 настоящего Порядка;
 - 2.5.2. в нерабочее время, а также в выходные, нерабочие праздничные дни – муниципальным казенным учреждением «Единая дежурно-диспетчерская служба города Перми» (далее – МКУ «ЕДДС города Перми») по телефону системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

III. Порядок рассмотрения обращений потребителей

- 3.1. Порядок рассмотрения обращений потребителей, направленных в письменной форме:
 - 3.1.1. должностное лицо, назначенное ответственным за прием и рассмотрение обращений потребителей (далее – Должностное лицо), незамедлительно регистрирует обращение потребителя в журнале регистрации обращений (жалоб) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения, форма которого предусмотрена приложением 1 к настоящему Порядку (далее – Журнал). Журнал обязательно должен быть пронумерован, прошнурован и включен в номенклатуру дел;
 - 3.1.2. после регистрации обращения потребителя Должностное лицо обязано:
 - 3.1.2.1. определить характер обращения потребителя (при необходимости уточнить его у потребителя);
 - 3.1.2.2. определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организации, обеспечивающие теплоснабжение соответствующего потребителя;
 - 3.1.2.3. проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении потребителя;
 - 3.1.2.4. в течение двух рабочих дней с даты регистрации обращения потребителя (в течение 3 часов со времени поступления обращения потребителя в отопительный период) направить его копию (уведомить) в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в Журнале.
- 3.2. В случае неполучения от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации ответа на запрос в течение трех дней (в течение 3 часов в отопительный

период) Должностное лицо в течение 3 часов информирует об этом прокуратуру города Перми по телефону или по адресу электронной почты, указанным на официальном сайте прокуратуры города Перми.

3.3. После получения ответа от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации в течение трех дней (в течение 6 часов в отопительный период):

3.3.1. Должностное лицо:

3.3.1.1. совместно с теплоснабжающей и (или) теплосетевой организацией определяет причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

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

3.3.1.3. проверяет наличие подобных обращений потребителей в прошлом по соответствующим объектам;

3.3.2. в случае невозможности определения причины ухудшения параметров надежности теплоснабжения либо при отсутствии ответа от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации Должностное лицо проводит выездную проверку обоснованности обращения потребителя с составлением акта выездной проверки обоснованности обращения потребителя по форме согласно приложению 2 к настоящему Порядку;

3.3.3. при подтверждении фактов, изложенных в обращении потребителя, Должностное лицо выносит теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий по форме согласно приложению 3 к настоящему Порядку.

3.4. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение пяти рабочих дней с даты его поступления (в течение 24 часов со времени поступления обращения в отопительный период).

3.5. Ответ на обращение потребителя, поступившее в письменной форме, направляется по адресу электронной почты или почтовому адресу, указанному в обращении. По желанию потребителя ответ, подготовленный в письменной форме, может быть получен им лично в органе, осуществляющем рассмотрение обращения. Дата и время отправки (вручения) ответа на обращение потребителя должны быть отмечены в Журнале.

3.6. Контроль за исполнением предписания, выданного теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации в сроки, указанные в предписании, осуществляет Должностное лицо.

3.7. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить лицу, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.8. Порядок рассмотрения обращений потребителей, направленных в устной форме:

3.8.1. в случае поступления устного обращения потребителя в территориальный орган администрации города Перми или департамент жилищно-

коммунального хозяйства администрации города Перми Должностное лицо незамедлительно регистрирует обращение потребителя в Журнале с указанием даты, времени поступления обращения, а также сведений, предусмотренных пунктами 2.3, 2.4 настоящего Порядка;

3.8.2. в случае поступления устного обращения потребителя в МКУ «ЕДДС города Перми» Должностное лицо незамедлительно регистрирует обращение потребителя в общем журнале заявок МКУ «ЕДДС города Перми» (далее – Общий журнал заявок) с указанием даты, времени поступления обращения, а также сведений, предусмотренных пунктами 2.3, 2.4 настоящего Порядка;

3.8.3. после регистрации обращения потребителя Должностное лицо обязано:

3.8.3.1. определить характер обращения потребителя (при необходимости уточнить его у потребителя);

3.8.3.2. определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организации, обеспечивающие теплоснабжение соответствующего потребителя;

3.8.3.3. проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в обращении;

3.8.3.4. в течение 3 часов со времени поступления обращения потребителя направить его копию (уведомить) в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в Общем журнале заявок или Журнале.

3.9. В случае неполучения в течение 3 часов от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации ответа на запрос Должностное лицо в течение 3 часов информирует об этом прокуратуру города Перми по телефону или по адресу электронной почты, указанным на официальном сайте прокуратуры города Перми.

3.10. После получения ответа от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации в течение 6 часов Должностное лицо:

3.10.1. совместно с теплоснабжающей и (или) теплосетевой организацией определяет причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

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

3.10.3. проверяет наличие подобных обращений потребителей в прошлом по соответствующим объектам.

3.11. В случае невозможности определения причины ухудшения параметров надежности теплоснабжения либо при отсутствии ответа от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации:

3.11.1. Должностное лицо МКУ «ЕДДС города Перми» незамедлительно передает Должностному лицу территориального органа администрации города Перми обращение потребителя для совершения действий, предусмотренных пунктами 3.11.2, 3.12, 3.13, 3.14 настоящего Порядка;

3.11.2. Должностное лицо территориального органа администрации города Перми или Должностное лицо департамента жилищно-коммунального хозяйства администрации города Перми проводит выездную проверку обоснованности об-

ращения потребителя с составлением акта выездной проверки обоснованности обращения потребителя по форме согласно приложению 2 к настоящему Порядку.

3.12. При подтверждении фактов, изложенных в обращении потребителя, Должностное лицо выносит теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров тепло-снабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий по форме согласно приложению 3 к настоящему Порядку.

3.13. Ответ на устное обращение должен быть представлен по телефону, указанному в обращении потребителя, в течение 24 часов со времени его поступления. Дата и время отправки ответа на обращение потребителя должны быть отмечены в Общем журнале заявок или в Журнале.

3.14. Контроль за исполнением предписания, выданного теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации, в сроки, указанные в предписании, осуществляет Должностное лицо.

3.15. Обращения потребителей, поступившие в МКУ «ЕДДС города Перми», рассмотрение которых не завершено до 09.00 час. рабочего дня, следующего за окончанием периода нерабочего времени, выходных или нерабочих праздничных дней, в течение которого поступили данные обращения потребителей, передаются Должностными лицами МКУ «ЕДДС города Перми» Должностным лицам территориальных органов администрации города Перми не позднее 09 час. 30 мин. текущего рабочего дня для рассмотрения в соответствии с настоящим Порядком. Информация о дате и времени передачи/приема обращений потребителей в соответствии с настоящим пунктом указывается в Общем журнале заявок или в Журнале.

3.16. Информация об обращениях потребителей, рассмотренных в МКУ «ЕДДС города Перми», передается Должностными лицами МКУ «ЕДДС города Перми» Должностным лицам территориальных органов администрации города Перми ежедневно в рабочие дни не позднее 09 час. 30 мин.

IV. Условия и порядок обработки персональных данных при приеме и рассмотрении в администрации города Перми обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

4.1. Обработка персональных данных граждан, обратившихся письменно или устно в территориальные органы администрации города Перми, департамент жилищно-коммунального хозяйства администрации города Перми и МКУ «ЕДДС города Перми» (далее – субъекты персональных данных), осуществляется в целях исполнения функции по обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения обращения потребителя по вопросам надежности теплоснабжения.

4.2. В рамках достижения целей, указанных в пункте 4.1 настоящего Порядка, подлежат обработке следующие персональные данные субъектов персональных данных:

- фамилия, имя, отчество (последнее при наличии);
- почтовый адрес;
- адрес электронной почты (при наличии);
- указанный в обращении контактный телефон;

иные персональные данные, указанные субъектом персональных данных в обращении, а также ставшие известными в ходе личного обращения или в процессе рассмотрения поступившего обращения потребителя.

4.3. Обработка персональных данных, указанных в пункте 4.2 настоящего Порядка, осуществляется без согласия субъектов персональных данных в соответствии с положениями Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

4.4. Обработка персональных данных, указанных в пункте 4.2 настоящего Порядка, осуществляется Должностными лицами и включает следующие действия: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

4.5. Сбор персональных данных осуществляется путем их получения непосредственно от субъекта персональных данных.

4.6. Запись, систематизация, накопление и уточнение (обновление, изменение) персональных данных субъекта персональных данных осуществляется путем внесения в Общий журнал заявок или Журнал.

4.7. При сборе персональных данных должностное лицо, осуществляющее получение персональных данных непосредственно от субъекта персональных данных, обязано разъяснить указанному субъекту персональных данных юридические последствия отказа предоставить персональные данные.

Приложение 2
к Порядку приема
и рассмотрения в администрации
города Перми обращений
потребителей по вопросам
надежности теплоснабжения

АКТ
выездной проверки обоснованности обращений потребителей

«___» _____ 20__ г.

В связи с обращением потребителя по вопросу надежности теплоснабжения
по адресу: _____

_____ (Ф.И.О., адрес)

В присутствии: _____

установлено: _____

Должностное лицо,
ответственное за прием
и рассмотрение обращения
потребителя

_____ (должность)

_____ (подпись)

_____ (расшифровка Ф.И.О.)

Подписи иных лиц, присутствующих
при проведении проверки

_____ (должность (при наличии))

_____ (подпись)

_____ (расшифровка Ф.И.О.)

_____ (должность (при наличии))

_____ (подпись)

_____ (расшифровка Ф.И.О.)

Приложение 3
к Порядку приема
и рассмотрения в администрации
города Перми обращений
потребителей по вопросам
надежности теплоснабжения

ПРЕДПИСАНИЕ
о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения

«__» _____ 20__ г.

В ходе проведения «__» _____ 20__ г. выездной 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 июля 2010 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 08 августа 2012 г. № 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 «__» _____ 20__ г. провести необходимые мероприятия, направленные на устранение причин ухудшения параметров надежности теплоснабжения, в том числе: _____

по адресу: _____

Должностное лицо,
ответственное за прием
и рассмотрение обращения
потребителя

_____ (должность)

_____ (подпись)

_____ (расшифровка Ф.И.О.)

С актом ознакомлен:

«__» _____ 20__ г.

_____ (представитель теплоснабжающей, теплосетевой организации, Ф.И.О., должность)