



# АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КОСТРОМЫ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

17 апреля 2024 года

№ 630

### **Об утверждении Порядка подачи и организации рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории города Костромы**

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 февраля 2010 года № 190-ФЗ «О теплоснабжении», постановлением Правительства Российской Федерации от 8 августа 2012 года № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», руководствуясь статьями 42, 44, частью 1 статьи 57 Устава города Костромы,

#### ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок подачи и организации рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории города Костромы.
2. Информация о порядке подачи и перечне необходимых документов при рассмотрении обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории города Костромы размещается на официальном сайте Администрации города Костромы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://grad.kostroma.gov.ru/>).
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы Администрации города Костромы Болоховца О. В.
4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального обнародования (опубликования).

Глава Администрации города Костромы



А. В. Смирнов

УТВЕРЖДЕН  
постановлением  
Администрации города Костромы  
от « 17 » апреля 2024 года № 630



## **Порядок подачи и организации рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории города Костромы**

### **1. Общие положения**

1.1. Порядок подачи и организации рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения на территории города Костромы (далее соответственно - Порядок, обращения) разработан в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 8 августа 2012 года № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», с учетом свода Правил 124.13330.2012. Тепловые сети. Актуализированная редакция СНиП 41-02-2003, утвержденного Приказом Министерства регионального развития Российской Федерации от 30 июня 2012 года № 280 (далее – СП 124.13330.2012.), и определяет порядок подачи, перечень документов, организацию работы при принятии и рассмотрении устных и письменных обращений потребителей.

1.2. Настоящий Порядок регулирует правоотношения при подаче устных и письменных обращений первой и второй категории потребителей теплоты по надежности теплоснабжения согласно пункту 4.2 СП 124.13330.2012.

Иные обращения потребителей граждан, в том числе переадресованные из иных органов государственной власти, органов местного самоуправления подлежат приему и регистрации в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. К нарушениям надежности теплоснабжения в целях настоящего Порядка относятся нарушения качества теплоснабжения до ввода в жилые и общественные здания на инженерных сетях, обслуживаемых теплоснабжающей и (или) теплосетевой организацией; низкие параметры теплоносителя на вводе в жилые и общественные здания, отсутствие отопления из-за дефектов и аварийных отключений на тепловых сетях и других объектах теплоснабжения (центрально-тепловые пункты, котельные и т.п.) в зоне ответственности теплоснабжающей и (или) теплосетевой организаций.

### **2. Порядок подачи обращения, требования к письменному обращению, перечень необходимых документов**

2.1. Обращения потребителей подаются в следующем порядке:

2.1.1. Обращение подается потребителем лично или лицом, которое обладает соответствующим полномочием действовать от имени потребителя (далее – представитель) в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону. Письменные обращения направляются по адресу: город Кострома, улица Депутатская, дом 47, Управление жилищно-коммунального

хозяйства Администрации города Костромы, обращения в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты [gkh@gradkostroma.ru](mailto:gkh@gradkostroma.ru), устные обращения, в том числе по телефону, в рабочее время с понедельника по пятницу - с 9 часов 00 минут до 13 часов 00 минут и с 14 часов 00 минут до 18 часов 00 минут, (в течение отопительного периода круглосуточно) по телефонам: +7 (4942) 39-04-04, 8-915-900-71-73.

2.1.2. Потребитель (представитель) в своем письменном обращении, в том числе направленном в форме электронного документа, в обязательном порядке указывает:

а) наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество (при наличии) соответствующего ответственного должностного лица, либо должность соответствующего ответственного должностного лица;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии) (при подаче обращения физическим лицом), наименование организации (при подаче обращения юридическим лицом), фамилию, имя, отчество (при наличии) представителя;

в) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение, контактный телефон (при наличии);

г) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

д) адрес проживания (при подаче обращения физическим лицом), контактный телефон (при наличии);

е) суть обращения;

ж) адрес, где нарушается надежность теплоснабжения, причины нарушений (если известно),

з) номер заключенного договора теплоснабжения (при подаче обращения юридическим лицом).

2.2. Перечень необходимых документов:

2.2.1. письменное обращение, содержащее информацию, указанную в пункте 2.1.2 настоящего Порядка;

2.2.2. документ, подтверждающий полномочия представителя, в случае подачи обращения представителем,

2.2.3. документы и материалы либо их копии, подтверждающие факты, изложенные в обращении.

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

3.1. Для обеспечения возможности подачи потребителями обращений по вопросам надежности теплоснабжения и оперативного их рассмотрения распоряжением Администрации города Костромы назначаются ответственные должностные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода – круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей (далее – ответственные должностные лица).

3.2. Письменные обращения принимаются в рабочее время с понедельника по пятницу - с 9 часов 00 минут до 13 часов 00 минут и с 14 часов 00 минут до 18 часов 00 минут по адресу: город Кострома, улица Депутатская, дом 47, Управление жилищно-коммунального хозяйства Администрации города Костромы, а также по

адресу электронной почты [gkh@gradkostroma.ru](mailto:gkh@gradkostroma.ru). Устные обращения, в том числе телефонные звонки принимаются в рабочее время (в течение отопительного периода круглосуточно) по телефонам: +7 (4942) 39-04-04, 8-915-900-71-73.

3.3. Обращения потребителей – юридических лиц принимаются к рассмотрению ответственными должностными лицами при наличии заключенного договора теплоснабжения.

3.4. Обращения потребителей – физических лиц принимаются к рассмотрению ответственными должностными лицами независимо от наличия заключенного в письменной форме договора теплоснабжения.

3.5. Обращения, полученные ответственными должностными лицами, регистрируются в день поступления в журнале регистрации обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее – Журнал) согласно приложению № 1 к настоящему Порядку. Допускается ведение Журнала в электронном виде.

3.6. При необходимости проведения выездной проверки обоснованности обращений потребителей ответственные должностные лица проводят указанную проверку с составлением акта обследования параметров надежности теплоснабжения по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.

3.7. Срок ответа на обращение не может превышать 5 рабочих дней (24 часов в отопительный период) с момента его поступления.

3.8. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия потребителя (представителя), направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.9. В целях информирования потребителей на официальном сайте Администрации города Костромы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://grad.kostroma.gov.ru/>) размещается информация об ответственных должностных лицах, порядке подачи обращений и перечне необходимых документов.



Приложение № 2  
к Порядку подачи и организации рассмотрения  
обращений потребителей по вопросам надежности  
теплоснабжения на территории города Костромы

**АКТ № \_\_**  
**обследования параметров надежности теплоснабжения**

город Кострома

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ года

В связи с обращением потребителя по вопросу надежности теплоснабжения  
по адресу: \_\_\_\_\_,

(Ф.И.О., адрес)

комиссией

в

составе:

---

---

---

---

---

установлено: \_\_\_\_\_

---

---

Заключение по акту от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ года

---

---

---

---

Подписи

членов

комиссии:

---

---

---

---