**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПЕРМИ**



П О С Т А Н О В Л Е Н И Е



**Об утверждении Порядка**

**принятия 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 принятия и рассмотрения в администрации города Перми обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

администрация города Перми ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок принятия и рассмотрения в администрации города Перми обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (далее – Порядок, 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» назначить должностных лиц по принятию и рассмотрению обращений потребителей в рамках Порядка в течение 10 рабочих дней с даты подписания настоящего постановления.

3. 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»   
по осуществлению ежедневного, а в течение отопительного периода – круглосуточного рассмотрения обращений потребителей.

4. 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».

5. 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».

6. 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».

7. В течение 10 дней с даты вступления настоящего постановления территориальным органам администрации города Перми, департаменту жилищно-коммунального хозяйства администрации города Перми, муниципальному казенному учреждению «Единая дежурно-диспетчерская служба города Перми» разместить Порядок на официальном сайте муниципального образования города Перми в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

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

Глава города Перми Э.О. Соснин

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

города Перми

от

**ПОРЯДОК**

**принятия и рассмотрения в администрации города Перми обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядокпринятия 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 главы 1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении».

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, котельные и т.п.) в зоне их ответственности.

1.4. К нарушениям надежности теплоснабжения не относятся:

1.4.1. нарушения параметров температуры воздуха в жилых помещениях, связанные с регулировкой, отключением и ремонтом на внутридомовых инженерных сетях, рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

1.4.2. нарушения параметров горячего водоснабжения, рассматриваются   
в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**II. Прием обращений потребителей**

**по вопросам надежности теплоснабжения**

2.1. Прием обращений потребителей в письменной форме составляется в свободной форме и направляется в Территориальные органы и(или) ДЖКХ почтовым отправлением или в виде электронного документа по электронной почте либо передается потребителем на личном приеме.

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

2.3. Прием обращений потребителей осуществляют территориальные органы администрации города Перми (далее – Территориальные органы), департамент жилищно-коммунального хозяйства администрации города Перми (далее – ДЖКХ) с понедельника по четверг – 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.

2.4. Местонахождение Территориальных органов:

администрация Дзержинского района города Перми: 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 Орджоникидзевского 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.

2.5. Местонахождение ДЖКХ: 614015, г. Пермь, ул. Ленина, д. 34;

телефон: 212-29-55;

адрес электронной почты: communal@gorodperm.ru.

2.6. Потребители вправе направить обращение через представителей. Полномочия представителей при этом должны быть подтверждены в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.7. В обращении потребителя – физического лица должны быть указаны:

фамилия, имя, отчество;

адрес, контактная информация для обратной связи.

2.8. В случае представления обращения через представителя – юридического лица должны быть указаны:

наименование организации;

дата и номер договора теплоснабжения (копия договора прикладывается   
к обращению).

К обращению представителя потребителя – юридического лица прикладывается доверенность, удостоверяющая полномочия представителя потребителя юридического лица.

2.9. Прием обращений потребителей в устной форме.

2.9.1. Потребители для направления устных обращений в рабочие дни обращаются в Территориальные органы и ДЖКХ в соответствии с пунктами 2.4, 2.5 настоящего Порядка. В выходные, праздничные, нерабочие дни и в нерабочее время обращаются в устной форме по телефону в муниципальное казенное учреждение «Единая дежурно-диспетчерская служба города Перми» (далее – МКУ «ЕДДС города Перми»).

Местонахождение МКУ «ЕДДС города Перми»: 614010, г. Пермь,   
ул. Чкалова, д. 52.

Телефон: 112.

Электронный адрес: ic112@edds.perm.ru.

Режим работы: круглосуточно.

2.9.2. Обработка персональных данных осуществляется без согласия субъектов персональных данных в соответствии с положениями Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

**III. Порядок рассмотрения обращений потребителей**

**по вопросам надежности теплоснабжения**

3.1. Порядок рассмотрения обращений потребителя, направленных   
в письменной форме.

3.1.1. Должностное лицо Территориального органа и (или) ДЖКХ (далее – должностное лицо), назначенное для рассмотрения обращений потребителей, осуществляющее прием обращений, поданных в письменной форме, устанавливает предмет обращения и незамедлительно регистрирует обращение в журнале регистрации обращений (жалоб) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения (приложение 1 к настоящему Порядку).

3.1.2. После регистрации обращения должностное лицо :

3.1.2.1. рассматривает обращение и прилагаемые к нему документы, проверяет достоверность представленных потребителем документов и фактов, изложенных в обращении;

3.1.2.2. определяет характер обращения (при необходимости уточняет   
его у потребителя);

3.1.2.3. определяет теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию;

3.1.2.4. в течение двух рабочих дней (в течение трех часов в отопительный период) с даты и времени регистрации обращения направляет в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию запросы о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения (при этом дата и время отправки запросов регистрируются в журнале регистрации жалоб (обращений) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

3.2. В случае неполучения от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации информации на запросы в течение двух рабочих дней (в течение трех часов в отопительный период) должностное лицо не позднее трех часов информирует органы прокуратуры адресу электронной почты (указанному на официальном сайте прокуратуры города Перми).

3.3. После получения информации от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации должностное лицо в течение трех дней (в течение шести часов в отопительный период) в обязательном порядке:

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

3.3.2. устанавливает, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием   
тех же источников тепловой энергии, а также проверяет наличие подобных обращений по данным объектам в прошлом, в том числе посредством получения информации от МКУ «ЕДДС города Перми»;

3.3.3. при необходимости проводит выездную проверку обоснованности фактов, изложенных в обращении, с составлением акта выездной проверки обоснованности обращений потребителей (приложение 2 к настоящему Порядку);

3.3.4. при подтверждении фактов, изложенных в обращении, направляет   
в адрес теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров надежности теплоснабжения (приложение 3 к настоящему Порядку);

3.3.5. осуществляет контроль исполнения предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров надежности теплоснабжения;

3.3.6 направляет ответ на обращение потребителя с фиксацией даты   
и времени отправки ответа на обращение заявителя в журнале регистрации обращений (жалоб) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения.

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

3.5. Основаниями для оставления обращения потребителя без ответа по существу поставленных в нем вопросов являются факты, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (при этом потребителю, обратившемуся в устной форме или направившему обращение в письменной форме, сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

3.6. 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 вручен ему лично в руки.

3.7. Запросы в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, МКУ «ЕДДС города Перми», извещения в органы прокуратуры и администрацию города Перми о неполучении ответов на такие запросы, ответы на обращения потребителей, уведомления об оставлении обращений без ответа по существу оставленных в них вопросов, предписания о немедленном устранении причин ухудшения параметров надежности теплоснабжения подписывает должностное лицо.

3.8. Порядок рассмотрения обращений потребителя, направленных в устной форме.

3.8.1. В случае поступления обращения потребителя в выходные, праздничные, нерабочие дни и в нерабочее время в МКУ «ЕДДС города Перми»   
по системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и в рабочее время в Территориальные органы и ДЖКХ должностное лицо, получившее обращение:

3.8.1.1. регистрирует обращение потребителя в общем журнале заявок МКУ «ЕДДС города Перми», Территориального органа, ДЖКХ с указанием даты и времени поступления обращения, адреса и телефона потребителя;

3.8.1.2. уточняет у потребителя характер обращения (жалобы)   
при необходимости;

3.8.1.3. определяет теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию   
и в телефонном режиме устно запрашивает в теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации информацию о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения и причинах нарушения параметров надежности теплоснабжения (при этом дата и время запроса регистрируется в общем журнале заявок МКУ «ЕДДС города Перми», Территориального органа, ДЖКХ);

3.8.1.4. устанавливает, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием   
тех же источников тепловой энергии;

3.8.1.5. при наличии информации по обращению потребителя МКУ «ЕДДС города Перми незамедлительно информирует потребителя;

3.8.1.6. в рабочие дни МКУ «ЕДДС города Перми» ежедневно до 09.30 часа информирует должностных лиц о поступивших обращениях потребителя для незамедлительного решения по обращению потребителя и предоставления информации в сроки, установленные пунктом 3.4 настоящего Порядка для передачи информации потребителю;

3.8.1.7. в случае неполучения от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации в течение двух рабочих дней (в течение трех часов в отопительный период) информации о технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения незамедлительно информирует органы прокуратуры по адресу электронной почты (указанному на официальном сайте прокуратуры города Перми).

3.8.2. После получения от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации информации на обращение потребителя в течение шести часов осуществляет следующие действия:

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

3.8.2.2. устанавливает, имеются ли подобные обращения (жалобы)   
от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется   
с использованием тех же источников тепловой энергии, а также проверяет наличие подобных обращений по данным объектам в прошлом;

3.8.2.3. в случае необходимости проведения выездной проверки по фактам, изложенным в устном обращении потребителя, в выходные, праздничные, нерабочие дни и нерабочее время должностные лица:

3.8.2.3.1. инициируют проведение выездной проверки с составлением акта выездной проверки обоснованности обращений потребителей (приложение 2   
к настоящему Порядку);

3.8.2.3.2. при подтверждении фактов, изложенных в устном обращении потребителя, направляет в адрес теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации требование о незамедлительном устранении причин ухудшения параметров надежности теплоснабжения (приложение 3 к настоящему Порядку).

3.8.3. При поступлении устного обращения потребителя в Территориальные органы и ДЖКХ должностное лицо по телефону предоставляет информацию потребителю в соответствии со сроками, указанными в пункте 3.4 настоящего порядка фиксирует дату и время представления ответа на обращение (жалобу) потребителя в общем журнале заявок.

Приложение 1

к Порядку рассмотрения обращений

потребителей по вопросам надежности

теплоснабжения на территории

города Перми

**ЖУРНАЛ**

**регистрации обращений (жалоб) потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрационный номер | Дата и время обращения потребителя | Ф.И.О. и адрес потребителя, контактная информация для обратной связи | Содержание обращения потребителя | Причины отказа от рассмотрения обращения потребителя | Дата и время передачи запроса в теплоснабжающую (теплосетевую) организацию | Дата и время приема ответа из теплоснабжающей (теплосетевой) организации | Дата и время уведомления прокуратуры города Перми/передача информации от ЕДДС г.Перми в территориальный орган | Дата и время проведения выездных мероприятий | Дата и № предписания со сроком устранения нарушений | Дата и время ответа на обращение потребителя | Подпись должностного лица | Примечание |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |

Приложение 2

к Порядку рассмотрения обращений

потребителей по вопросам надежности

теплоснабжения на территории

города Перми

**АКТ**

**выездной проверки обоснованности обращений потребителей**

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О., адрес)

комиссией в составе: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

установлено: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подписи членов комиссии:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 3

к Порядку рассмотрения обращений

потребителей по вопросам надежности

теплоснабжения на территории

города Перми

**ПРЕДПИСАНИЕ**

**о незамедлительном устранении** **причин ухудшения параметров надежности 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 незамедлительное устранение причин ухудшения параметров надежности теплоснабжения, по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Руководитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (Ф.И.О)

С актом ознакомлен:

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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