**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»:

2.1. назначить должностных лиц по принятию и рассмотрению обращений потребителей в соответствие с Порядком в течение 10 рабочих дней с даты вступления настоящего постановления в силу;

2.2. обеспечить размещение на своих официальных сайтах и официальных сайтах муниципального образования города Перми в информационно-телекоммуникационной сети Интернет информацию о Порядке обращений потребителей и перечне необходимых документов.

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. 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 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**

2.1. Прием обращений потребителей в письменной форме:

2.1.1. письменные обращения потребителей составляются в свободной форме и направляются в Территориальные органы и(или) ДЖКХ почтовым отправлением или в виде электронного документа по электронной почте либо передаются потребителям на личном приеме;

2.1.2. в случае отсутствия персональных данных потребителя обращение считается анонимным и рассмотрению не подлежит;

2.1.3. прием письменных 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.

2.1.4. 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.

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

телефон: 212-29-55;

адрес электронной почты: communal@gorodperm.ru.

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

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

2.3.1. фамилия, имя, отчество;

2.3.2. адрес, контактная информация для обратной связи.

2.4. В обращении потребителя – юридического лица должны быть указаны:

2.4.1. наименование организации;

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

2.5. К обращению представителя потребителя прикладывается доверенность, удостоверяющая полномочия представителя потребителя.

2.6. Прием обращений потребителей в устной форме:

2.6.1. потребители для направления устных обращений в рабочие дни обращаются в Территориальные органы и ДЖКХ по телефонам, указанным 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»);

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

Телефон: 112.

Электронный адрес: ic112@edds.perm.ru.

Режим работы: круглосуточно.

2.7. Обработка персональных данных, указанных в пункте 2.3 Порядка 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**

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 в соответствии с приложением 1 к настоящему Порядку (далее – Журнал).

3.1.2. После регистрации обращения должностное лицо :

3.1.2.1. рассматривает обращение потребителя 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 запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения (при этом дата и время отправки запроса регистрируется в Журнале.

3.2. В случае неполучения от теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации информации на запрос в течение двух рабочих дней (в течение трех часов в отопительный период) должностное лицо не позднее трех часов информирует об этом органы прокуратуры по 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 по форме согласно приложению 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 по форме согласно приложению 3 к настоящему Порядку с указанием сроков проведения этих мероприятий; Должностное лицо обязано в сроки, указанные в предписании проконтролировать исполнение предписания, выданное теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации;

3.3.5 направляет ответ на обращение потребителя способом, указанном в обращении потребителя, с фиксацией даты и времени отправки ответа на обращение потребителя в Журнале.

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.

3.8. 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. незамедлительно регистрирует обращение потребителя в общем журнале заявок МКУ «ЕДДС города Перми», в Журнале 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», в Журнале 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 рассмотрения и ответа 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 на устные запросы 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 по запросу в течение шести часов осуществляет в обязательном порядке 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. проводят выездную проверку с составлением акта выездной проверки обоснованности обращений потребителей по форме согласно приложению 2 к настоящему Порядку;

3.8.2.3.2. при подтверждении фактов, изложенных в устном обращении потребителя, должностное лицо направляет в адрес теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации предписание о незамедлительном устранении причин ухудшения параметров надежности теплоснабжения по форме согласно приложению 3 настоящего Порядка с указанием сроков проведения этих мероприятий. Должностное лицо обязано проконтролировать исполнение предписания, выданное теплоснабжающей и (или) теплосетевой организации.

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: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Должностное лицо \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (Ф.И.О)

С актом ознакомлен:

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

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