

Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам качества предоставления коммунальных услуг

Рассмотрение обращений граждан производится государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Порядок рассмотрения обращений граждан и порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, определён Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354.

1. Порядок рассмотрения управляющими организациями обращений граждан по вопросам качества предоставления коммунальных услуг.

При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя коммунальных услуг или иную службу, указанную исполнителем (далее - аварийно-диспетчерская служба). Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (в том числе по телефону).

При этом потребитель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, и вид такой коммунальной услуги.

Номера телефонов аварийно-диспетчерской службы:

- ООО «Кировжилсервис» 8-953-677-17-28,

- ООО УК «Архимед» 8-962-897-79-54.

Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан:

- сообщить потребителю свои фамилию, имя и отчество, номер и время регистрации сообщения, причины нарушения качества коммунальной услуги,
- если сотруднику аварийно-диспетчерской службы не известны причины нарушения качества коммунальной услуги он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги и уведомить ресурсоснабжающую организацию, у которой исполнитель приобретает коммунальный ресурс для предоставления коммунальной услуги, о дате и времени проведения проверки.

Если потребитель обращается в аварийно-диспетчерскую службу ресурсоснабжающей организации, которая несет ответственность за качество предоставления коммунальной услуги до границы раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, то сотрудник аварийно-диспетчерской службы ресурсоснабжающей организации, обязан:

- сообщить потребителю, что причины нарушения качества коммунальной услуги возникли во внутридомовых инженерных сетях,

- незамедлительно довести полученную от потребителя информацию до лица, привлеченного собственниками помещений для обслуживания внутридомовых инженерных систем,
- если причины нарушения качества коммунальной услуги не известны, согласовать с потребителем дату, время проведения проверки и незамедлительно после согласования довести эту информацию до сведения лица, привлеченного собственниками помещений для обслуживания внутридомовых инженерных сетей.

Время проведения проверки **назначается не позднее 2 часов с момента получения** от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время. По окончании проверки составляется акт проверки.

В случае не проведения исполнителем проверки в установленный срок, а также в случае невозможности уведомить его о факте нарушения качества предоставляемых услуг в связи с ненадлежащей организацией работы круглосуточной аварийной службы потребитель вправе составить акт проверки качества предоставляемых коммунальных услуг в отсутствие исполнителя. В таком случае указанный акт подписывается не менее чем 2 потребителями и председателем совета многоквартирного дома, в котором не созданы товарищество или кооператив, председателем товарищества или кооператива, если управление многоквартирным домом осуществляется товариществом или кооперативом.

Датой и временем, начиная с которых считается, что коммунальная услуга предоставляется с нарушениями качества, являются:

- дата и время обнаружения исполнителем факта нарушения качества коммунальной услуги, предоставляемой всем или части потребителей, указанные исполнителем в журнале учета таких фактов;
- дата и время сообщения потребителем в аварийно-диспетчерскую службу о факте нарушения качества коммунальной услуги, указанные исполнителем в журнале регистрации сообщений потребителей, если такой факт будет подтвержден в ходе проверки или по результатам экспертизы;
- дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, которое предназначено для этих целей и используется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о единстве измерений, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения;
- дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы в акте проверки качества предоставляемых коммунальных услуг, составленном потребителем, если нарушение качества было подтверждено в ходе проверки факта нарушения качества коммунальной услуги или в результате проведения экспертизы качества коммунальной услуги.

Период нарушения качества коммунальной услуги считается оконченным:

- с даты и времени установления исполнителем факта возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества всем потребителям, указанных исполнителем в журнале регистрации таких фактов;

- с даты и времени доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы исполнителя сообщения о возобновлении предоставления ему коммунальной услуги надлежащего качества;
- с даты и времени, указанных в акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги;
- с даты и времени возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества, которые зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, которое предназначено для этих целей и используется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о единстве измерений, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения.

При установлении факта предоставления коммунальной услуги с перерывами, превышающими установленную продолжительность, исполнитель коммунальной услуги обязан произвести перерасчет размера платы.

2. Порядок рассмотрения органами местного самоуправления обращений граждан по вопросам теплоснабжения и горячего водоснабжения.

Порядок рассмотрения органами местного самоуправления обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения определен Правилами организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденными Постановлением от 8 августа 2012 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации».

Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в органах местного самоуправления поселений, городских округов назначаются должностные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

На территории Оричевского городского поселения по вопросам надёжности теплоснабжения можно круглосуточно обращаться по телефонам: 8(83354) 2-10-85 (номер телефона Единой диспетчерской службы Оричевского района. ЕДДС передает обращение дежурному сотруднику администрации Оричевского городского поселения.

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

Обращение, полученное должностным лицом органа местного самоуправления, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

Теплоснабжающая (теплосетевая) организация обязана ответить на запрос должностного лица органа местного самоуправления в течение 3 дней (в течение 3 часов в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок должностное лицо органа местного самоуправления в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо органа местного самоуправления в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

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

проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам;

при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей (теплосетевой) организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение **5 рабочих дней** (в течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления.

3. Порядок рассмотрения государственными органами обращений граждан по вопросам качества коммунальных услуг.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, в том числе в электронной форме. Таким образом, при бездействии или недостаточной эффективности действий управляющей организации, органов местного самоуправления граждане вправе обратиться в органы прокуратуры, Управление Роспотребнадзора по Кировской области или в государственную жилищную инспекцию Кировской области, которая осуществляет региональный государственный жилищный надзор за обеспечением прав и законных интересов граждан и государства при предоставлении населению жилищных и коммунальных услуг, использованием и сохранностью жилищного фонда и общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме независимо от их принадлежности. В соответствии с положениями Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» жилищная инспекция проводит внеплановые контрольные мероприятия.
