



**Заместитель главы администрации города,  
глава администрации Кстовского района муниципального  
образования городской округ город Нижний Новгород**

## **РАСПОРЯЖЕНИЕ**

13.01.2026

№ \_\_\_\_\_ 3-р

Об утверждении Порядка действий  
при рассмотрении обращений по вопросам  
надежности теплоснабжения  
на территории Кстовского района  
муниципального образования  
городской округ город Нижний Новгород

Во исполнение постановления Правительства РФ от 08.08.2012 №808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации», Закона Нижегородской области от 08.05.2024 №39-З «О внесении изменений в статью 10 Закона Нижегородской области «О дополнительных гарантиях прав граждан на обращение в Нижегородской области», во исполнение поручения главы города Нижнего Новгорода:

1. Утвердить Порядок действий при рассмотрении обращений по вопросам надежности теплоснабжения на территории Кстовского района муниципального образования городской округ город Нижний Новгород согласно приложению.
2. Отделу информационно-технического обеспечения обеспечить размещение данного распоряжения на официальном сайте администрации Кстовского района муниципального образования городской округ город Нижний Новгород в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Отделу контроля, документационного обеспечения, писем и обращений граждан довести настоящее постановление до первого заместителя главы администрации Кстовского района муниципального образования городской округ

город Нижний Новгород Спирина А.Н., отдела информационно-технического обеспечения, управления коммунального хозяйства и инженерной инфраструктуры, МКУ «УГОЧС и ЕДДС».

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на первого заместителя главы администрации Кстовского района муниципального образования городской округ город Нижний Новгород Спирина А.Н.

И.Г. Уланов

ПРИЛОЖЕНИЕ  
к распоряжению главы администрации  
администрации Кстовского района  
муниципального образования  
городской округ город Нижний Новгород  
от 13.01.2026 № 3-Р

Порядок

действий при рассмотрении обращений по вопросам надежности теплоснабжения  
на территории Кстовского района муниципального образования  
городской округ город Нижний Новгород (далее - Порядок)

Настоящий Порядок определяет основные задачи, функции и организацию работы с обращениями граждан и юридических лиц по вопросам надежности теплоснабжения на территории администрации Кстовского района муниципального образования городской округ город Нижний Новгород (далее — Порядок). Порядок разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, включая Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральный закон от 27.07.2010 №190-ФЗ «О теплоснабжении», Постановление Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 №808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» и Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

1. Основные термины и определения

1.1. Ответственные лица - это сотрудники администрации Кстовского района муниципального образования городской округ город Нижний Новгород, Муниципальное казенное учреждение "Управление по делам гражданской

обороны, чрезвычайным ситуациям и единая дежурно-диспетчерская служба" Кстовского муниципального округа Нижегородской области, назначенные приказом заместителя главы администрации или главы администрации для оперативного, а в отопительный период — круглосуточного приема и рассмотрения обращений по вопросам надежности теплоснабжения.

1.2. Надежность системы теплоснабжения - это комплексная характеристика состояния системы, обеспечивающая качество и безопасность теплоснабжения.

1.3. Нарушение надежности теплоснабжения - это отклонение параметров теплоснабжения, вызванное дефектами или аварийными отключениями на тепловых сетях и источниках тепловой энергии, превышающее допустимые временные рамки, установленные Правилами предоставления коммунальных услуг.

Для оценки надежности систем теплоснабжения используются, в том числе следующие показатели:

- интенсивность отказов систем теплоснабжения;
- относительный аварийный недоотпуск тепла;
- надежность электроснабжения источников тепловой энергии;
- надежность водоснабжения источников тепловой энергии;
- надежность топливоснабжения источников тепловой энергии;
- соответствие тепловой мощности источников тепловой энергии и пропускной способности тепловых сетей расчетным тепловым нагрузкам потребителей;
- уровень резервирования источников тепловой энергии и элементов тепловой сети путем их кольцевания или устройства перемычек;
- техническое состояние тепловых сетей, характеризующее наличием ветхих, подлежащих замене трубопроводов;
- готовность теплоснабжающих организаций к проведению аварийно-восстановительных работ в системах теплоснабжения, которая базируется на показателях укомплектованности ремонтным и оперативно-ремонтным персоналом, оснащенности машинами, специальными механизмами и

администрацию лично (павильон «Единое окно») с понедельника по четверг с 09:00 до 18:00, в пятницу с 9:00 по 17:00. Обед с 12:00 до 13:00.

Обращения граждан в форме электронного документа направляются в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», иной

оборудованием, наличия основных материально-технических ресурсов, а также укомплектованности передвижными автономными источниками электропитания для ведения аварийно-восстановительных работ.

Обращения потребителей по вопросам нарушения параметров температуры воздуха в жилых помещениях в связи с регулировкой, отключением и ремонтом на внутридомовых инженерных сетях в течение времени, не превышающего продолжительность ограничения теплоснабжения, определенную главами II и VI Приложения 1 к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Российской Федерации от 06.05.2011 №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», не относятся к обращениям потребителей о нарушении надежности теплоснабжения и рассматриваются в общем порядке в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

## 2. Порядок подачи обращений о нарушении надежности теплоснабжения

2.1. Обращение о нарушении надежности теплоснабжения может быть направлено:

- в отопительный период - в устной форме по телефону администрации Кстовского района муниципального образования городской округ город Нижний Новгород: (831) 453-92-61 (доб. 433,428,435).

- в письменной форме в адрес администрации Кстовского района муниципального образования городской округ город Нижний Новгород почтовой корреспонденцией по адресу: 607650, г. Кстово, ул. Ленина, д.4 либо обратиться в администрацию лично (павильон «Единое окно») с понедельника по четверг с 09:00 до 18:00, в пятницу с 9:00 по 17:00. Обед с 12:00 до 13:00.

Обращения граждан в форме электронного документа направляются в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», иной

информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органам местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

Направление гражданином обращения на адрес электронной почты Федеральным законом не предусмотрено и регистрации не подлежит.

Для направления электронного сообщения можно воспользоваться специальной электронной формой на официальном сайте администрации города Нижнего Новгорода <https://нижнийновгород.рф/reception/reception-form> либо направить обращение посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

В обращении физического лица должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- адрес места жительства заявителя;
- адрес, по которому фиксируется нарушение надежности теплоснабжения и в чем оно выражается;
- контактный телефон для связи и/или адрес электронной почты.

В обращении юридического лица должны быть указаны:

- наименование юридического лица;
- контактные данные телефон для связи и/или адрес электронной почты;
- адрес, по которому фиксируется нарушение надежности теплоснабжения и в чем оно выражается;
- дата и номер договора теплоснабжения (с приложением копии договора).

Обращение составляется в свободной форме.

2.2. Прием письменных обращений, а в отопительный период - также устных обращений, поступивших в рабочее время, осуществляет администрации Кстовского района муниципального образования городской округ город Нижний Новгород.

2.3. Работник, принявший устное обращение, должен сообщить заявителю

сведения о лице, принявшем обращении (фамилия, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано обращение заявителя, дату и время его регистрации. В случае если известны причины нарушения надежности теплоснабжения, информация заявителю предоставляется устно - незамедлительно, о чем делается отметка в «Журнале регистрации устных обращений по вопросам нарушения надежности теплоснабжения» по форме согласно приложению к Порядку (далее - Журнал).

2.4. Прием и регистрацию обращений граждан по вопросам надежности теплоснабжения в вечернее время, выходные и праздничные дни, а в течении отопительного периода также в ночное время осуществляют диспетчера МКУ "Управление по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и единая дежурно-диспетчерская служба" Кстовского муниципального округа Нижегородской области.

2.5. В случае если работнику не известны причины нарушения надежности теплоснабжения, он обязан незамедлительно, после получения обращения уведомить ответственное лицо для принятия оперативных мер.

3. Порядок рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения

3.1. К рассмотрению принимаются обращения граждан и юридических лиц по вопросам, связанным с незапланированными отключениями и ограничениями в теплоснабжении потребителей, вызванные авариями и (или) технологическими отказами оборудования котельных, тепловых сетей и сооружений на них.

3.2. Ответственные лица определяют:

3.2.1. характер обращения (относятся ли вопросы, указанные в обращении, к нарушениям надежности теплоснабжения);

3.2.2. теплоснабжающую организацию и/или теплосетевую организацию (далее - Организация), задействованных в поставке теплового ресурса, по адресу, указанному в обращении.

3.3. В течение двух рабочих дней (в отопительный период - в течение трех часов) с момента регистрации обращения ответственное лицо направляет в

Организацию запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения (при этом дата отправки запроса регистрируется в автоматизированной системе регистрации обращений или Журнале). В запросе в обязательном порядке указывается предельное время предоставления ответа.

3.4. Направление запроса (дата, время, способ отправки) отмечается в Журнале с фиксацией времени отправления и подтверждающей информацией об отправке. Одновременно информация о направлении запроса доводится до руководителя или назначенного в организации ответственного лица посредством телефонной связи.

3.5. После получения и/или не получения в установленные сроки письменного ответа от Организации ответственным лицом:

3.5.1. при необходимости организуется выездная проверка для подтверждения фактов, изложенных в обращении, с участием всех заинтересованных лиц;

3.5.2. в случае подтверждения фактов нарушения надежности теплоснабжения, определяется время проведения мероприятий, направленных на устранение причин ухудшения параметров теплоснабжения.

3.6. Ответственные - лица осуществляют контроль за ходом и сроками выполнения мероприятий по устранению выявленных нарушений.

3.7. В случае неполучения от Организации информации в течение трех дней (в отопительный период - в течение трех часов) ответственное лицо информирует об этом органы прокуратуры путем направления соответствующего извещения.

3.8. Ответственное лицо осуществляет подготовку ответа на обращение и фиксирует дату и время отправки ответа в автоматизированной системе регистрации обращений или Журнале.

Ответ на обращение направляется заявителю по адресу электронной почты или почтовому адресу, указанному в обращении, в течение пяти рабочих дней (в отопительный период - в течение 24 часов) с даты его поступления.

4. Рекомендуемый Порядок действий теплоснабжающих и/или теплосетевых организаций

4.1. Назначить ответственных лиц для круглосуточного взаимодействия с администрацией Кстовского района муниципального образования городской округ город Нижний Новгород. Копию документа о назначении ответственных с указанием ФИО, занимаемой должности, телефонов для связи, адресом электронной почты предоставить в администрацию района.

4.2. Незамедлительно выяснять причины нарушений.

4.3. Предоставлять информацию о причинах и сроках устранения нарушений.

4.4. Участвовать в проверках по фактам нарушений, обеспечивая объективность и достоверность результатов.

Настоящий Порядок направлен на обеспечение оперативного реагирования на обращения граждан и юридических лиц, а также на повышение надежности теплоснабжения администрации Кстовского района муниципального образования городской округ город Нижний Новгород.

