

Муниципальное бюджетное учреждение
«Городской центр по благоустройству и озеленению г.Ульяновска»
(МБУ «ГЦ по БиО г.Ульяновска»)

ПРИКАЗ

от «23» 10 2019 г.

№ 110

г. Ульяновск

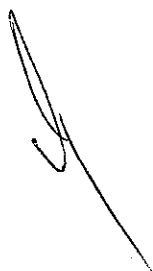
Об утверждении стандарта качества обслуживания потребителей
тепловой энергии Единой Теплоснабжающей Организацией
Муниципальное бюджетное учреждение «Городской центр по
благоустройству и озеленению г.Ульяновска»

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации № 1937-р от 15.09.2018г. « Об отнесении муниципального образования г Ульяновска к ценовой зоне теплоснабжения», а также в силу Федерального закона от 27.07.2010 №190-ФЗ « О теплоснабжении»

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Стандарты качества обслуживания потребителей тепловой энергии единой теплоснабжающей организацией МБУ «Городской центр по благоустройству и озеленению г. Ульяновска» согласно приложению.
2. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Директор



Г. А. Моргунов

Приложение к приказу
№ 110 от 23.10.197.

Стандарты

качества обслуживания потребителей тепловой энергии единой
теплоснабжающей
организацией Муниципальное бюджетное учреждение
«Городской центр по благоустройству и озеленению
г. Ульяновска».

Содержание

1. Общие положения.
 2. Порядок заключения договора теплоснабжения.
 3. Порядок выставления счетов на оплату тепловой энергии (мощности), теплоносителя способами, допускающими возможность их удаленной передачи, в том числе обеспечение потребителю возможности внесения платы по договору теплоснабжения различными способами;
 4. Порядок опубликования на сайте информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» размера предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность);
 5. Категории потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность);
 6. Порядок обслуживания потребителей
 7. Порядок приема и рассмотрения единой теплоснабжающей организацией обращений (претензий, жалоб) потребителей на её действия, в том числе по вопросам обеспечения соблюдения значений параметров качества теплоснабжения и параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении.
 8. Порядок снятия и приема приборов учета, а также проведения проверки состояния приборов учета.
 9. Порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя отдельно по видам потребления и обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой теплоснабжающей организацией и потребителями;
 10. Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения.
- Приложение №1 «Примерная форма договора теплоснабжения жилищным организациям»
- Приложение №2 « Примерная форма договора теплоснабжения населению при непосредственной форме управления»

1. Общие положения

1.1. Стандарты качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией Муниципального бюджетного учреждения «Городской центр по благоустройству и озеленению г. Ульяновска» (далее – Учреждение, единая теплоснабжающая организация, ЕТО) потребителей тепловой энергии (далее – Стандарты) разработаны в связи с отнесением Распоряжением Правительства Российской Федерации от 15.09.2018 № 1937-р муниципального образования г. Ульяновска к ценовой зоне теплоснабжения.

1.2. Настоящие Стандарты обеспечивают:

единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия, минимизацию времени потребителя, затраченного на получение услуги, оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с потребителями, полноту, актуальность и достоверность информации, многоканальность предоставления информации.

1.3. Обслуживание лиц, являющихся потребителями тепловой энергии МБУ на основании заключенных с единой теплоснабжающей организацией договоров теплоснабжения, осуществляется в зоне действия ЕТО в соответствии с настоящими Стандартами.

2. Порядок заключения договора теплоснабжения

2.1. Единая теплоснабжающая организация, в зоне деятельности которой находятся теплопотребляющие объекты потребителя, осуществляют поставку тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя (горячей воды в закрытой системе теплоснабжения) по договору теплоснабжения.

2.2. Договор теплоснабжения заключается между потребителем и единой теплоснабжающей организацией в ценовой зоне теплоснабжения.

2.3. После начала переходного периода в целях заключения договоров теплоснабжения единая теплоснабжающая направляет потребителям информационное письмо о необходимости заключения договоров теплоснабжения с единой теплоснабжающей организацией потребителями, для которых заключение таких договоров является обязательным.

2.4. Основанием для заключения единой теплоснабжающей организацией с потребителем договора теплоснабжения являются предоставленные потребителем в течение 30 дней со дня получения информационного письма от единой теплоснабжающей организации, заявки на заключение договора теплоснабжения и документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения.

Датой поступления заявки считается дата представления сведений и документов в полном объеме.

2.5. Заявка на заключение договора теплоснабжения должна содержать следующие сведения:

полное наименование организации (фамилия, имя, отчество физического лица) заявителя;

местонахождение организации (место жительства физического лица);

местонахождение теплopotребляющих установок и место их подключения к системе теплоснабжения (тепловой ввод);

тепловая нагрузка теплopotребляющих установок по каждой теплopotребляющей установке и видам тепловой нагрузки (отопление, кондиционирование, вентиляция, осуществление технологических процессов, горячее водоснабжение), подтвержденная технической или проектной документацией;

предложения по сроку действия договора;

сведения о предполагаемом режиме потребления тепловой энергии;

сведения об уполномоченных должностных лицах заявителя, ответственных за выполнение условий договора (за исключением граждан - потребителей);

банковские реквизиты;

2.6. К заявке на заключение договора теплоснабжения прилагаются следующие документы:

копии правоустанавливающих документов, подтверждающих право собственности и (или) иное законное право потребителя на объект недвижимости (здание, строение, сооружение, помещение), в которых расположены теплopotребляющие установки (в случае если такие права зарегистрированы в указанном реестре, представляются соответствующие выписки из единого государственного реестра недвижимости) (при наличии);

договор управления многоквартирным домом (для управляющих организаций);

решение общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, осуществляющих непосредственное управление таким домом, о праве действовать одному из собственников от имени собственников помещения в таком доме в отношениях с третьими лицами;

доверенность, выданная в письменной форме лицу всеми или большинством собственников помещений в многоквартирном доме с непосредственной формой управления, на право действовать от их имени;

для юридических лиц – копии учредительных документов.

документы, подтверждающие полномочия лица, действующего от имени заявителя (в случае если заявка подается представителем заявителя);

документы, подтверждающие подключение (технологическое присоединение) объекта заявителя к системе теплоснабжения;

разрешение на ввод в эксплуатацию (в отношении объектов капитального строительства, для которых законодательством о градостроительной деятельности предусмотрено получение разрешения на ввод в эксплуатацию),

разрешение на допуск в эксплуатацию энергоустановки (для теплотребляющих установок с тепловой нагрузкой 0.05 Гкал/час и более, не являющихся объектами капитального строительства, для которых законодательством о градостроительной деятельности предусмотрено получение разрешения на ввод в эксплуатацию), выданное органом федерального государственного энергетического надзора;

акты готовности теплотребляющих установок к отопительному периоду, составленные в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

2.7. В качестве документов, подтверждающих подключение теплотребляющих установок заявителя в установленном порядке к системе теплоснабжения, используются выданные акты о подключении, присоединении, технические условия с отметкой об их исполнении, наряды-допуски теплоснабжающих организаций.

2.8. При представлении заявителем сведений и документов, в полном объеме, единая теплоснабжающая организация в течение 10 рабочих дней с момента получения надлежаще оформленной заявки и необходимых документов, направляет потребителю предложение о заключении договора теплоснабжения-2 экземпляра подписанного проекта договора теплоснабжения.

2.9. В случае непредставления сведений и документов, в полном объеме, единая теплоснабжающая организация в течение 3 рабочих дней со дня получения документов не в полном объеме направляет заявителю предложение о представлении недостающих сведений и (или) документов.

2.10. В случае, если по истечении 30 дней со дня поступления предложения о заключении договора теплоснабжения потребитель не подписал договор теплоснабжения и не предоставил единой теплоснабжающей организации 1 экземпляр подписанного договора теплоснабжения или не представил письменный мотивированный отказ от заключения такого договора несоответствии условий такого договора требованиям Федерального закона «О теплоснабжении», то такой договор считается заключенным.

2.11. В случае возникновения разногласий между единой теплоснабжающей организацией и потребителем тепловой энергии при определении в договоре теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, указанные разногласия фиксируются в протоколе разногласий к договору теплоснабжения и направляются на рассмотрение в орган местного самоуправления, уполномоченный на рассмотрение таких разногласий.

2.12. Обязательства сторон по договорам теплоснабжения, заключенным до начала переходного периода, прекращаются с даты начала исполнения обязательств сторон по договорам теплоснабжения, заключенным с единой теплоснабжающей организацией в ценовой зоне теплоснабжения.

2.13. Договор теплоснабжения, заключенный до начала переходного периода по ценам, определенным соглашением сторон договора, действует до окончания срока его действия, если стороны не достигнут соглашения о досрочном прекращении обязательств.

2.14. Договор теплоснабжения, заключенный с единой теплоснабжающей организацией в течение переходного периода, вступает в силу с даты окончания переходного периода.

2.15. Договор теплоснабжения, заключенный после окончания переходного периода на определенный срок, считается продленным на тот же срок и на тех же условиях, если за месяц до окончания срока его действия ни одна из сторон не заявит о его прекращении либо о заключении договора на иных условиях.

3. Порядок выставления счетов на оплату тепловой энергии (мощности), теплоносителя способами, допускающими возможность их удалённой передачи, в том числе обеспечение потребителю возможности внесения платы по договору теплоснабжения различными способами.

3.1. Получение платежных документов и их оплата осуществляется в соответствии с условиями договора.

3.2. Расчетный период для оплаты за энергию устанавливается равным календарному месяцу.

3.3. В соответствии с условиями договора платежные документы могут быть получены потребителем (население при непосредственной форме управления) через организацию, действующую по поручению ЕТО.

3.4. Для своевременного произведения расчетов за потребленную энергию потребитель (жилищные организации, иные потребители) обязан ежемесячно получить от ЕТО счет-фактуру и акт приема-передачи тепловой энергии горячей воды за поставленную энергию в расчетном периоде и

возвратить второй экземпляр в ЕТО либо предоставить мотивированный отказ от признания факта потребления указанного в Акте количества энергии полностью или в части. В случае неполучения или не возврата потребителем акта приема-передачи тепловой энергии в указанный срок указанный Акт считается согласованным Сторонами.

Неполучение счета-фактуры и/или акта приема-передачи энергии не освобождает потребителя от обязанности оплаты потребленной энергии в установленном настоящим договором порядке.

3.5. Оплата может осуществляться путем перечисления денежных средств на расчетный счет ЕТО, а также любым иным способом, предусмотренным действующим законодательством.

3.6. При оплате стоимости потребленной энергии платежными поручениями потребитель (жилищные организации, иные потребители) указывает назначение платежа(дату и номер настоящего договора, дату и номер выставленного ЕТО счет –фактуры).

3.7. При поступлении оплаты без указания назначения платежа, полученная сумма оплаты направляется в первую очередь на погашение задолженности. Погашение задолженности осуществляется в порядке календарной очередности. При отсутствии задолженности поступившая сумма оплаты направляется в счет оплаты следующего расчетного периода.

3.8. ЕТО вправе выставлять в банк платежные требования. Для этого потребитель (жилищные организации, иные потребители) письменно дает указание своему банку о списании денежных средств с расчетного счета потребителя, указанного в настоящем договоре, в оплату поступившего от ЕТО платежного требования по заранее данному акцепту. Документы , подтверждающие данное Потребителем указание банку, потребитель предоставляет в ЕТО.

3.9. ЕТО и потребитель (жилищные организации, иные потребители) ежеквартально в срок до 10-го числа месяца, следующего за истекшим кварталом, а также по просьбе одной из Сторон проводят сверку взаиморасчетов за потребленный ресурс, оформив ее актом. Сторона получившая акт сверки расчетов, в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения акта обязуется возвратить, надлежащим образом оформленный акт, другой стороне.

4. Порядок опубликования на сайте в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» размера предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность).

4.1. Единая теплоснабжающая организация публикует на сайте учреждения в разделе «Раскрытие информации» размер предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) не позднее 30 календарных дней со дня принятия соответствующего решения об установлении цен (тарифов) на очередной расчетный период регулирования в соответствии со Стандартами раскрытия информации теплоснабжающими организациями, теплосетевыми организациями и органами регулирования, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 5 июля 2013 г. №57

5. Категории потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность).

5.1. Для потребителей тепловой энергии и (или) теплоносителя в зоне деятельности единой теплоснабжающей организации не установлена дифференциация цен на тепловую энергию (мощность).

В целях учета требований налогового законодательства для населения в цену на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) включена сумма налога на добавленную стоимость.

6. Порядок организации обслуживания потребителей.

6.1. Обслуживание потребителей по вопросам осуществления теплоснабжения в зоне деятельности единой теплоснабжающей организацией осуществляется при их личном присутствии (очное обслуживание), посредством телефонной связи и с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (заочного обслуживания потребителей).

6.2. С целью обеспечения учета обращений и соблюдения сроков их рассмотрения и обращения потребителей регистрируются в момент их поступления.

6.3. Сбор и обработка персональных данных осуществляется только с письменного согласия субъекта персональных данных согласно Федеральному закону от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных».

6.4 Порядок организации очного обслуживания потребителей:

6.4.1. Очное обслуживание потребителей посредством личного контакта потребителей с сотрудниками структурных подразделений учреждения, расположенных по адресу: г. Ульяновск, ул. Локомотивная, 85 и пр. Гая, 87:

Отдел бухгалтерии (ул. Локомотивная, 85)

Плановый отдел (ул. Локомотивная, 85)

Технический отдел (пр. Гая 87)

Часы работы офиса очного обслуживания потребителей:

в рабочие дни : с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00.

6.5. Заочное обслуживание потребителей осуществляется без личного присутствия потребителей.

При заочной форме обслуживания потребителей используются следующие каналы коммуникации:

Адрес электронной почты: e-mail: mau73@list.ru,

Телефоны структурных подразделений:

Юридический отдел: 8(8422) 35-80-40

Технический отдел: 8(8422) 37-01-62

Отдел бухгалтерии: 8(8422) 35-81-88

Плановый отдел: 8(8422) 35-81-48

Часы заочного обслуживания потребителей посредством телефонной связи:

в рабочие дни : с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00.

6.5.1. Типовой алгоритм заочного обслуживания потребителей устанавливается для каждого канала взаимодействия с потребителями.

6.5.2. Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону:

звонок потребителя;

прием звонка сотрудником;

предоставление информации по запросу потребителя сотрудником

если на момент поступления запроса информация, необходимая для ответа, отсутствует, сотрудник извещает потребителя о том, что ответ будет предоставлен посредством исходящей связи;

дальнейшая обработка обращения потребителя, исполнение мероприятий по обращению осуществляется в соответствии с настоящим Стандартом и внутренними организационно-распорядительными документами учреждения.

6.5.3. Типовой алгоритм заочного обслуживания посредством электронной почты:

обработка поступивших обращений потребителей.

Оригиналы документов по заявкам на оказание услуг, копии которых направлены в организацию через средства электронной почты, должны быть представлены в учреждение в течение регламентированных сроков с даты направления заявки.

6.6. Требования к персоналу, обслуживающему потребителей:

6.6.1. Сотрудники, в компетенцию которых входит взаимодействие с потребителями, в своём лице представляют Учреждение и отношение Учреждения к потребителю. Неизменным в любой ситуации остается уважение.

к потребителю, здравый смысл и рациональность поведения сотрудников структурных подразделений Учреждения.

6.6.2. Правила, которых должен придерживаться сотрудник:

сотрудник должен оперативно и качественно обслуживать потребителя;

сотрудник должен быть тактичным, вежливым, доброжелательным и спокойным;

сотруднику следует использовать слова «спасибо» и «пожалуйста»;

сотрудник в процессе общения обращается к потребителю по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения

6.6.3. Сотрудник относится ко всем потребителям ровно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.

6.6.4. Профессиональные термины при общении с потребителем сотрудник должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что потребитель полностью понимает его.

6.6.5. При взаимодействии с потребителем сотрудник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами.

Если у сотрудника нет полной уверенности в точности передаваемой потребителю информации, ему необходимо ее перепроверить. Если для выяснения деталей требуется значительное время, то сотруднику, осуществляющему обслуживание потребителя посредством телефонной связи, следует предложить потребителю связаться для получения информации повторно (при этом указать точное время) или предложить альтернативный канал получения информации или предложить обратную связь (исходящий звонок).

7. Порядок приема и рассмотрения единой теплоснабжающей организацией обращений (претензий, жалоб) потребителей на ее действия, в том числе по вопросам обеспечения соблюдения значений параметров качества теплоснабжения и параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении.

7.1. Обращения (претензии, жалобы) потребителей на действия единой теплоснабжающей организацией принимаются и рассматриваются в соответствии порядком обслуживания потребителей, установленным настоящими Стандартами.

7.2. Потребителям Учреждения обеспечивается объективное рассмотрение обращений (жалоб) установленные сроки.

При очном обращении и обращении по средствам телефонной связи потребителю предоставляется ответ в устной форме.

Если обращение предполагает письменный ответ или направлено на e-mail, то ответ направляется по адресу, указанному потребителем.

Рассмотрение обращений (жалоб) исходит из принципа добросовестности потребителя

7.3. Рассмотрение обращения не производится (с уведомлением об этом потребителя) в случаях:

если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения; если в обращении содержится вопрос, на который данному потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

если ответ по существу поставленного в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну, государственную тайну. Персональные данные субъектов или иную конфиденциальную информацию.

Рассмотрение обращения (без уведомления потребителя) не производится в случаях:

если текст письменного обращения не поддается прочтению; если контактные данные, необходимые для ответа на обращение, не указаны.

7.4. Обращение потребителя об отклонении установленных договором теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы их разрешенных отклонений, может быть подано в единую теплоснабжающую организацию при обнаружении таких отклонений незамедлительно.

8. Порядок снятия и приема приборов учета, а также проведения проверки состояния приборов учета.

8.1. Измерения и регистрация параметров, учета и расчет фактического количества потребления тепловой энергии производится в соответствии с требованиями Правил коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2013 №1034, и другой действующей нормативной и технической документацией.

8.2. Фактический расход тепловой энергии на цели отопления определяется в течение отопительного сезона, ежемесячно, исходя из

установленной годовой нормы отпуска тепловой энергии на 1 кв. метр и отапливаемой площади объектов потребителя.

Годовая норма отпуска тепловой энергии в Гкал на 1 кв. м. определяется в соответствии с постановлением:

8.3. В случае отсутствия приборов учета ЕТО самостоятельно определяет количество энергии.

В указанных случаях количество энергии определяется в соответствии с Методикой осуществления коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя (утвержденной приказом Минстроя России от 17.03.2014г. №99/пр.) с учетом нормативных технологических потерь и технологических затрат в сетях Потребителя, рассчитанных в соответствии с Приказом Минэнерго РФ № 35 от 30.12.2008 г., а также действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, регламентирующими порядок определения количества энергии.

8.4. Перед каждым отопительным периодом и после очередной проверки или ремонта приборов учета (узла учета) осуществляется проверка готовности прибора учета к эксплуатации, о чем составляется акт периодической проверки, в котором должны содержаться сведения о поверке приборов и датчиков, подлежащих поверке, с действующими клеймами поверителя.

9. Порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя отдельно по видам потребления и обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой теплоснабжающей организацией и потребителями.

9.1. Планируемый объем потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя определяется на основании заявки Потребителя, представляемой ежегодно до 1 марта, предшествующего году, в котором предполагается поставка.

Если предложение по порядку определения объема потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя не поступило в указанные сроки, в следующем году действуют объемы потребления текущего года.

9.2. Потребитель вправе не менее чем за 90 дней до окончания срока действия договора теплоснабжения направить заявку на изменение заявленного порядка определения объема потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя.

9.3. Планируемый объем потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя с разбивкой по месяцам устанавливается в договоре

теплоснабжения отдельно по тепловой энергии и теплоносителю по каждому объекту потребителя, теплопотребляющие установки которого присоединены к системе теплоснабжения в зоне деятельности Единой теплоснабжающей организации.

9.4. Договорный объем потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя, может быть изменен по соглашению ЕТО и потребителя до 20 числа месяца, предшествующего расчетному, на основании согласованной письменной заявки Потребителя.

9.5. Планируемый объем потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя устанавливается в пределах максимальной тепловой нагрузки каждого объекта потребителя, теплопотребляющие установки которого присоединены к системе теплоснабжения в зоне деятельности ЕТО, указанной в договоре теплоснабжения.

9.6. Единая теплоснабжающая организация вправе в одностороннем порядке уменьшить договорный объем потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя при введении ограничения режима потребления в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

10. Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения.

10.1. Лица, заинтересованные в подключении (технологическом присоединении) к системе теплоснабжения в зоне деятельности ЕТО, обращаются в единую теплоснабжающую организацию для заключения договора на подключение (технологическое присоединение).

10.2. В зоне деятельности единой теплоснабжающей организации подключение к системе теплоснабжения осуществляется на основании заявки на подключение, поданной в единую теплоснабжающую организацию.

10.3. В случае отсутствия технической возможности подключения ЕТО в течение 5 рабочих дней со дня получения заявки на подключение к системе теплоснабжения уведомляет об этом заявителя с указанием возможного варианта подключения при выполнении мероприятий, обеспечивающих техническую возможность подключения, с последующим внесением в установленном порядке соответствующих изменений в схему теплоснабжения.