

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛИПЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ П.П. СЕМЕНОВА-ТЯН-ШАНСКОГО»
(ЛГПУ имени П.П. Семенова-Тян-Шанского)**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВО «ЛГПУ имени
П.П. Семенова-Тян-Шанского»

Н.В. Федина

« 7 » июля 2026 г.

**РЕГЛАМЕНТ ДЕЙСТВИЙ СОТРУДНИКОВ
ФГБОУ ВО «ЛГПУ имени П.П. СЕМЕНОВА-ТЯН-ШАНСКОГО»
ПРИ ПРЕКРАЩЕНИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ РЕСУРСОСНАБЖАЮЩИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

г. Липецк
2026 г.



**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 00b91139702c1fb5b7e23ea8ed7c463e13
Владелец: Федина Нина Владимировна
Действителен: с 04.03.2026 по 28.05.2027

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок действий сотрудников ФГБОУ ВО «ЛГПУ имени П.П. Семенова-Тян-Шанского» (далее - университет) при прекращении предоставления университету коммунальных услуг ресурсоснабжающими организациями (холодное (питьевое) водоснабжение и водоотведение, горячее водоснабжение, отопление, электроснабжение), в т. ч. вследствие возникновения аварийных ситуаций.

1.2. Настоящий Регламент разработан на основании:

- Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении» (далее – Федеральный закон № 190 - ФЗ);
 - Постановление Правительства РФ от 29 июля 2013г. № 642 «Об утверждении Правил горячего водоснабжения и внесении изменения в постановление Правительства Российской Федерации от 13.02.2006г. № 83», (далее – Постановление Правительства № 642);
 - Федерального закона от 07 декабря 2011г. № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении» (далее – Федеральный закон № 416 - ФЗ);
 - Постановление Правительства РФ от 29 июля 2013г. № 644 «Об утверждении Правил холодного водоснабжения и водоотведения», (далее – Постановление Правительства № 644);
 - Постановления Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»), (далее - Постановление Правительства № 354);
 - договоров, заключенных университетом с ресурсоснабжающими организациями, на обеспечение коммунальными ресурсами - холодное (питьевое) водоснабжение и водоотведение, горячее водоснабжение и отопление, электроснабжение;
 - устава федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Липецкий государственный педагогический университет имени П.П. Семенова-Тян-Шанского»;
 - локальных нормативных актов ЛГПУ имени П.П. Семенова-Тян-Шанского, регулирующих вопросы образовательной деятельности и международного сотрудничества.
- 1.3 Предоставление коммунальных услуг университету ресурсоснабжающими организациями осуществляется на основании возмездных договоров, содержащих положения о предоставлении коммунальных услуг.

2. Понятия и сокращения

2.1. В настоящем Регламенте используются следующие понятия:

- **"ресурсоснабжающая организация"** - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу коммунальных ресурсов (отведение сточных вод);
- **"коммунальные услуги"** - осуществление деятельности ресурсоснабжающей организации по подаче потребителям любого коммунального ресурса в отдельности или двух и более из них в любом сочетании с целью обеспечения благоприятных и безопасных условий использования жилых, нежилых помещений, общего имущества в многоквартирном доме в случаях, установленных настоящими Правилами, а также земельных участков и расположенных на них жилых домов (домовладений). К коммунальной услуге относится услуга по обращению с

твердыми коммунальными отходами;

- **"коммунальные ресурсы"** - холодная вода, горячая вода, электрическая энергия, газ, тепловая энергия, теплоноситель в виде горячей воды в открытых системах теплоснабжения (горячего водоснабжения), бытовой газ в баллонах, твердое топливо при наличии печного отопления, используемые для предоставления коммунальных услуг и потребляемые при содержании общего имущества в многоквартирном доме. К коммунальным ресурсам приравниваются также сточные воды, отводимые по централизованным сетям инженерно-технического обеспечения;

- **"централизованные сети инженерно-технического обеспечения"** - совокупность трубопроводов, коммуникаций и других сооружений, предназначенных для подачи коммунальных ресурсов к внутридомовым инженерным системам (отведения сточных вод из внутридомовых инженерных систем).

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

а) дата и время обнаружения исполнителем факта нарушения качества коммунальной услуги всем или части потребителей, указанные исполнителем в журнале учета таких фактов (пункты 104, 107 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов), (далее - Постановление Правительства № 354));

б) дата и время доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы сообщения о факте нарушения качества коммунальной услуги, указанные исполнителем в журнале регистрации сообщений потребителей, если в ходе проведенной в соответствии с настоящим разделом проверки такой факт будет подтвержден, в том числе по результатам проведенной экспертизы (пункт 108 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов), (далее - Постановление Правительства № 354));

в) 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;

г) дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы в акте проверки качества предоставляемых коммунальных услуг, составленном потребителем в соответствии с пунктом 110(1) настоящих Правил, в случае если нарушение качества было подтверждено в ходе проверки факта нарушения качества коммунальной услуги или в результате проведения экспертизы качества коммунальной услуги.

(пп. "г" введен Постановлением Правительства РФ от 16.04.2013 N 344).

3. Порядок информирования ресурсоснабжающих организаций при установлении факта прекращения предоставления коммунальных услуг.

3.1 При обнаружении сотрудниками университета прекращения предоставления университету коммунальных услуг ресурсоснабжающими организациями (холодное (питьевое) водоснабжение и водоотведение, горячее водоснабжение, отопление, электроснабжение), в т. ч. в связи с нарушениями (инцидентами, авариями), возникшими в работе сетей инженерно-технологического обеспечения, сотрудник информирует об этом начальника отдела эксплуатации.

Начальник отдела эксплуатации в течении одного часа с момента получения информации обязан выполнить проверку работы систем с целью установления: прекращение предоставления коммунальных услуг произошло в границах эксплуатационной ответственности университета или централизованных сетей инженерно-технологического обеспечения ресурсоснабжающих организаций.

В случае, если прекращение предоставления коммунальных услуг связано с замечаниями в работе сетей инженерно-технологического обеспечения в границах эксплуатационной ответственности университета, начальник отдела эксплуатации принимает меры по восстановлению работоспособности, своевременно информирует о причинах прекращения предоставления коммунальных услуг и принимаемых мерах в группе университета «ОБСЛУЖИВАНИЕ ЛГПУ» в мессенджере МАКС. Если прекращение предоставления коммунальных услуг связано с работой централизованных сетей в границах эксплуатационной ответственности ресурсоснабжающих организаций, начальник отдела эксплуатации выполняет действия согласно п. 3.2 настоящего регламента.

3.2 Не позднее 2-х (двух) часов с момента установления факта прекращения предоставления коммунальных услуг в границах эксплуатационной ответственности ресурсоснабжающих организаций, начальник отдела эксплуатации уведомляет об этом по телефону аварийно-диспетчерскую службу ресурсоснабжающей организации. Сообщение о прекращении коммунальной услуги либо нарушении ее качества, выполненное начальником отдела эксплуатации по телефону, подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой в соответствии с п. 106 Постановления Правительства 354. При этом начальник отдела эксплуатации в ходе передачи сообщения обязан назвать свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения/здания/сооружения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, и вид коммунальной услуги. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы, в соответствии с п. 106 Постановления Правительства 354, обязан сообщить начальнику отдела эксплуатации сведения о лице, принявшем сообщение (фамилию, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано сообщение, и время его регистрации.

Данные сведения (о лице, принявшем первичное обращение - фамилию, имя и отчество, номер, за которым зарегистрировано обращение университета, время его регистрации) начальник отдела эксплуатации регистрирует в Журнале регистрации отключений. Ведение данного журнала осуществляется начальником отдела эксплуатации в бумажном виде. Форма журнала – в приложении 1 к настоящему регламенту.

Также первичное обращение должно быть направлено начальником отдела эксплуатации:

- а) в Единую диспетчерскую службу Липецкой области;
- б) на портал «Развиваем Липецкую область вместе!» (официальный сайт Губернатора

Липецкой области).

В течение 4-х часов с момента передачи первичных обращений в диспетчерскую службу ресурсоснабжающей организации, ЕДС, портал «Развиваем Липецкую область вместе!», начальник отдела эксплуатации кратко размещает информацию о направленных обращениях в группе университета «ОБСЛУЖИВАНИЕ ЛГПУ» в мессенджере МАКС.

3.3 В соответствии с п. 107. Постановления Правительства 354 в случае, если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан немедленно сообщить об этом обратившемуся начальнику отдела эксплуатации и выполнить соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений.

3.4 В случае, если сотруднику аварийно-диспетчерской службы на момент обращения начальника отдела эксплуатации не известны причины нарушения качества коммунальной услуги, в соответствии с п. 104 Постановления Правительства 354, ресурсоснабжающая организация обязана в течение суток с момента обнаружения указанных фактов проинформировать университет о причинах и предполагаемой продолжительности нарушения качества коммунальных услуг. Начальник отдела эксплуатации обязан проконтролировать выполнение данного требования. В случае невыполнения данного требования ресурсоснабжающей организацией в установленный срок, начальник отдела эксплуатации подготавливает, обеспечивает подписание у ректора и контролирует отправку управлением делами соответствующего письменного обращения в ресурсоснабжающую организацию.

4. Взаимодействие с ресурсоснабжающими и контролирующими организациями

4.1 Начальник отдела эксплуатации, в период с момента передачи первичного обращения в диспетчерскую службу ресурсоснабжающей организации, ЕДС, портал «Развиваем Липецкую область вместе!», контролирует соблюдение срока возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества, а именно:

- перерыв в отоплении допускается не более чем на 24 часа в месяц суммарно, а единовременный перерыв не должен превышать 12 часов. При этом, если температура воздуха в помещении ниже установленных нормативов, отопление должно быть восстановлено незамедлительно;
- горячее водоснабжение: допускается перерыв в предоставлении горячей воды не более чем на 8 часов в месяц суммарно, а единовременный перерыв не должен превышать 4 часа;
- холодное водоснабжение: перерывы в холодном водоснабжении допускаются только в аварийных ситуациях и должны быть максимально короткими. Нормативные сроки восстановления отсутствуют, но должны быть разумными и оперативно устранен;
- электроснабжение: правила технологического присоединения к электрическим сетям и другие нормативные акты устанавливают сроки устранения аварий, которые зависят от сложности и масштаба;

В жилых и социальных объектах, к которым относятся образовательные организации, приоритет отдается максимально быстрому восстановлению. Длительность перерыва в электроснабжении не должна превышать 24 часа при наличии резервного источника питания и 72 часа при его отсутствии.

4.2 Начальник отдела эксплуатации своевременно фиксирует в Журнале регистрации отключений информацию, которая поступает к нему с момента отправки первичного обращения от представителей ресурсоснабжающих организаций, представителей ЕДС или портала.

4.3 В случае, если по истечении периода, предусмотренного п. 4.1 настоящего регламента (в зависимости от вида услуги), оказание услуг(и) надлежащего качества не возобновлено:

4.3.1 начальник отдела эксплуатации в течение одного рабочего дня подготавливает, обеспечивает подписание у ректора и контролирует отправку управлением делами письменного обращения в ресурсоснабжающую организацию.

Обращение должно содержать информацию об обстоятельствах отключения, точный адрес помещения/здания/сооружения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, вид коммунальной услуги, номер заявки, переданной в диспетчерскую службу ресурсоснабжающей организации, кто принял заявку (Ф.И.О., должность), время и требование восстановить обеспечение коммунальной услугой с предоставлением университету информации о сроках восстановления.

К обращению должен быть приложен акт о прекращении предоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества. Форма акта – в приложении 2 к настоящему регламенту.

4.3.2 Начальник отдела эксплуатации информирует начальника имущественно-правового отдела о ситуации, выполненных действиях.

4.3.3 Начальник имущественно-правового отдела, на основании информации, полученной от начальника отдела эксплуатации, подготавливает и обеспечивает направление в Роспотребнадзор и органы прокуратуры обращение с требованием выполнить проверку и принять меры. К обращению прикладываются документы, предоставленные начальником отдела эксплуатации – выкопировки из Журнала фиксации отключений, копии актов направленных обращений по п. 3 настоящего регламента. Если отсутствие услуг создает прямую угрозу жизни и здоровью (отсутствие отопления при отрицательных температурах наружного воздуха), сотрудниками имущественно-правового отдела в течение 4-х (четырех часов) с момента получения информации от начальника отдела эксплуатации, подготавливается обращение в территориальные органы МЧС.

4.3.3 Подтверждением факта отправки обращений управлением делами письменного сообщения является внесение зарегистрированного обращения с систему электронного документооборота университета ДЕЛО Web.

4.4 После устранения причин нарушения качества коммунальной услуги, начальник отдела эксплуатации обязан удостовериться в том, что университету предоставляется коммунальная услуга надлежащего качества в необходимом объеме. Данный факт фиксируется в Журнале регистрации отключений, информация дублируется в профильной группе университета «ОБСЛУЖИВАНИЕ ЛГПУ» в мессенджере МАКС.

5. Взаимодействие с обучающимися, их родителями и общественностью

5.1 Управление воспитательной и социальной работы, пресс-служба осуществляют информирование обучающихся и их родителей о сложившейся ситуации, принимаемых мерах и предполагаемых сроках возобновления оказания услуг(и). Информацию для размещения работникам Управления воспитательной и социальной работы, пресс - службе

предоставляет начальник отдела эксплуатации. Информация должна содержать краткую хронологию событий, кому и когда направлялись сообщения, иную запрашиваемую пресс-службой информацию.

5.2 При необходимости, в соответствии с указанием ректора, пресс-служба обеспечивает взаимодействие с новостными информационными порталами:

- а) с целью привлечения внимания к сложившейся ситуации
- б) защиты репутации университета и опровержения недостоверной информации.

5.3 После устранения причин нарушения качества коммунальной услуги, пресс-служба информирует об этом обучающихся и их родителей.

6. Подготовка к судебным разбирательствам

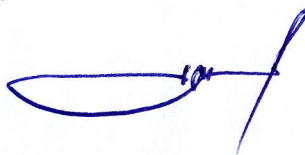
Сотрудниками имущественно-правового отдела в целях подготовки к возможным судебным разбирательствам проводится следующая работа:

- осуществляют сбор доказательств непредоставления предоставления услуг или предоставления услуг ненадлежащего качества (акты, переписка, заключения Роспотребнадзора, иные материалы);
- выполняется расчет ущерба;
- проводится претензионная работа;
- составляется исковое заявление.

Разработано

Проректор по управлению ресурсами –

начальник АХУ



А.И. Ковалев

Согласовано

Начальник ИПО



И.В. Быкова

Приложение I к Регламенту действий сотрудников
ФГБОУ ВО «ЛПГУ имени П.П.Семенова-Тян-Шанского»
при прекращении предоставления коммунальных услуг
ресурсоснабжающими организациями

**Форма Журнала регистрации отключений
в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования
«Липецкий государственный педагогический университет имени П.П. Семенова-Тян-Шанского»**

Номер записи п/п	дата, время	Описание : вид коммунальной услуги, хронология (кратко), кому и когда сообщено в РСО, ответ от РСО, иная информация	Подпись лица, выполнившего запись
1			
2			
3			



Приложение 2 к Регламенту действий
сотрудников ФГБОУ ВО «ЛГПУ имени П.П.
Семенова-Тян-Шанского» при прекращении
предоставления коммунальных услуг
ресурсоснабжающими организациями

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«ЛИПЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ П.П. СЕМЕНОВА-ТЯН-ШАНСКОГО»**
(ЛГПУ имени П.П. Семенова-Тян-Шанского)
Ленина ул., д. 42, г. Липецк, 398020, Россия
тел. (4742) 32-83-03 факс (4742) 32-83-33
E-mail: rector@lspu-lipetsk.ru, http://lspu-lipetsk.ru
ОКПО 02079543 ОГРН 1024840852717
ИНН / КПП 4825008103 / 482501001
№ _____

Акт проверки

предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества / отсутствия услуг
г. Липецк «____» _____ 20 ____ г.
Настоящий акт составлен по факту проверки предоставления коммунальных услуг ненадлежащего
качества / отсутствия услуг по: _____ (указать нужное: отопление, горячее/холодное
водоснабжение, электроснабжение и т.д.) по адресу: _____

Комиссия в составе:

– председателя _____;
– членов комиссии:
начальника отдела эксплуатации _____;
_____;

Комиссия установила:

Фактическое состояние: Отсутствие услуги / предоставление услуги ненадлежащего качества
(нужное подчеркнуть).

Период отсутствия / перебоев: с : «____» _____ 20 г. по : «____» _____ 20 г.

Замеры и показания приборов (при наличии): _____ (например,
температура в жилом помещении составляет 16° С при норме не менее 20° С)

Использованные инструменты/приборы: [Название, номер прибора, дата поверки]

Заключение комиссии:

Факт непредоставления (предоставления услуг ненадлежащего качества) коммунальной услуги
подтвержден/не подтвержден.

Настоящий акт составлен в двух экземплярах.

Председатель комиссии _____

Члены комиссии: _____

