



КАК ПРЕДЪЯВИТЬ ПРЕТЕНЗИИ ОРГАНИЗАЦИЯМ ЖКХ ЗА НЕКАЧЕСТВЕННО ОКАЗАННУЮ УСЛУГУ?

Если какая-либо жилищно-коммунальная услуга не оказывается или оказывается с недостатками, потребитель может уведомить об этом организацию, предоставляющую такую услугу, или аварийную службу.

ОСНОВНЫЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ, по которым можно направить претензию

Техническое обслуживание	Канализация
Текущий ремонт	Газо-, электро- и теплоснабжение
Капитальный ремонт	Техническое обслуживание лифта
Горячее и холодное водоснабжение	Обращение с ТКО
Санитарное содержание вспомогательных помещений жилого дома	

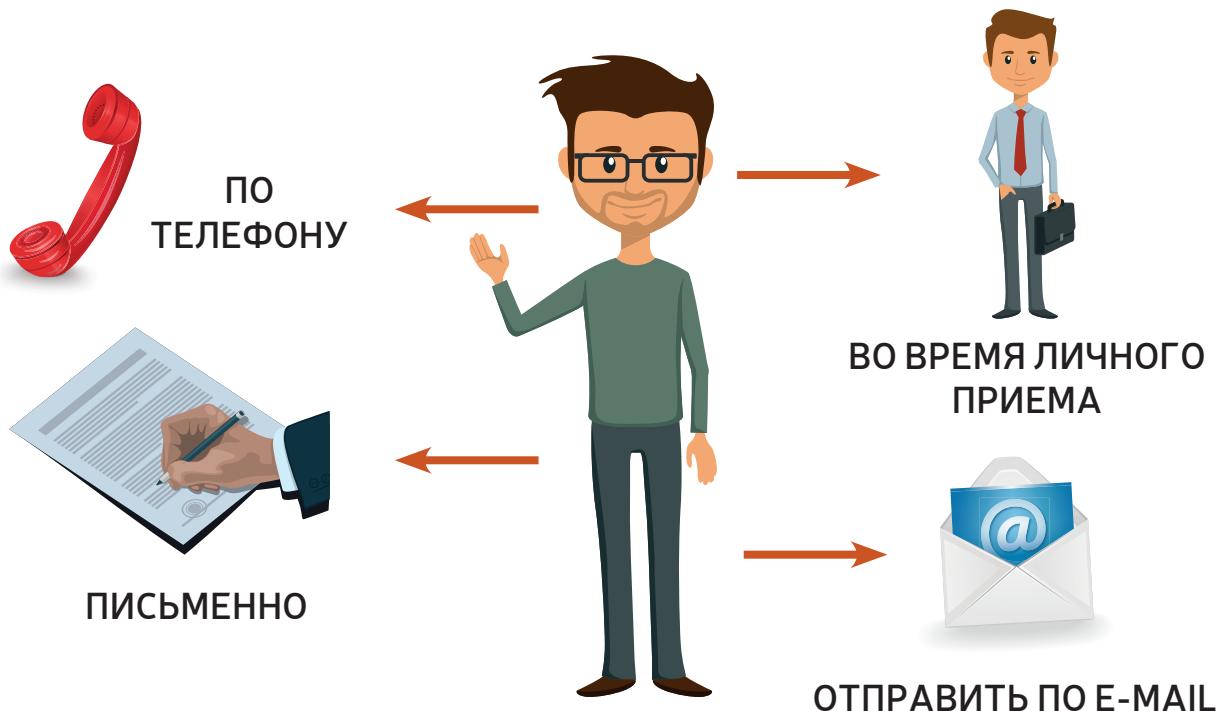
К сведению: дополнительные услуги (работа вахтера; аренда и замена напольных грязезащитных ковровых покрытий; обслуживание домофона; видеонаблюдение; обустройство придомовой территории элементами озеленения, благоустройство и их дальнейшее содержание) оказываются по договору. Порядок предъявления претензий по данным услугам установлен договором, который обслуживающая организация заключила с потребителем.



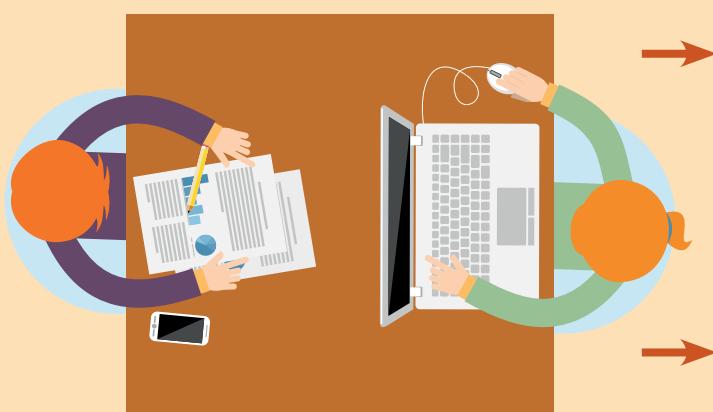


КАК ПРЕДЪЯВИТЬ ПРЕТЕНЗИИ ОРГАНИЗАЦИЯМ ЖКХ ЗА НЕКАЧЕСТВЕННО ОКАЗАННУЮ УСЛУГУ?

ЕСЛИ ОБСЛУЖИВАЮЩАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ОКАЗЫВАЕТ ЖКУ НЕКАЧЕСТВЕННО ИЛИ НЕ ОКАЗЫВАЕТ ВОВСЕ, ВЫ МОЖЕТЕ ПРЕДЪЯВИТЬ ПРЕТЕНЗИЮ:



ПРИМИТЕ К СВЕДЕНИЮ:



Претензия должна быть зарегистрирована в обслуживающей организации.

Работник, который зарегистрировал претензию, обязан сообщить вам сведения о себе (должность, фамилия) и регистрационный номер претензии.

ПРЕТЕНЗИЯ ТРЕБУЕТ НЕМЕДЛЕННОГО РАССМОТРЕНИЯ, ЕСЛИ СИТУАЦИЯ АВАРИЙНАЯ:

- при трещинах на трубопроводах (отопление, водопровод, газопровод);
- нарушениях воздухообмена;
- утечке газа;
- коротком замыкании;
- иных аварийных ситуациях.

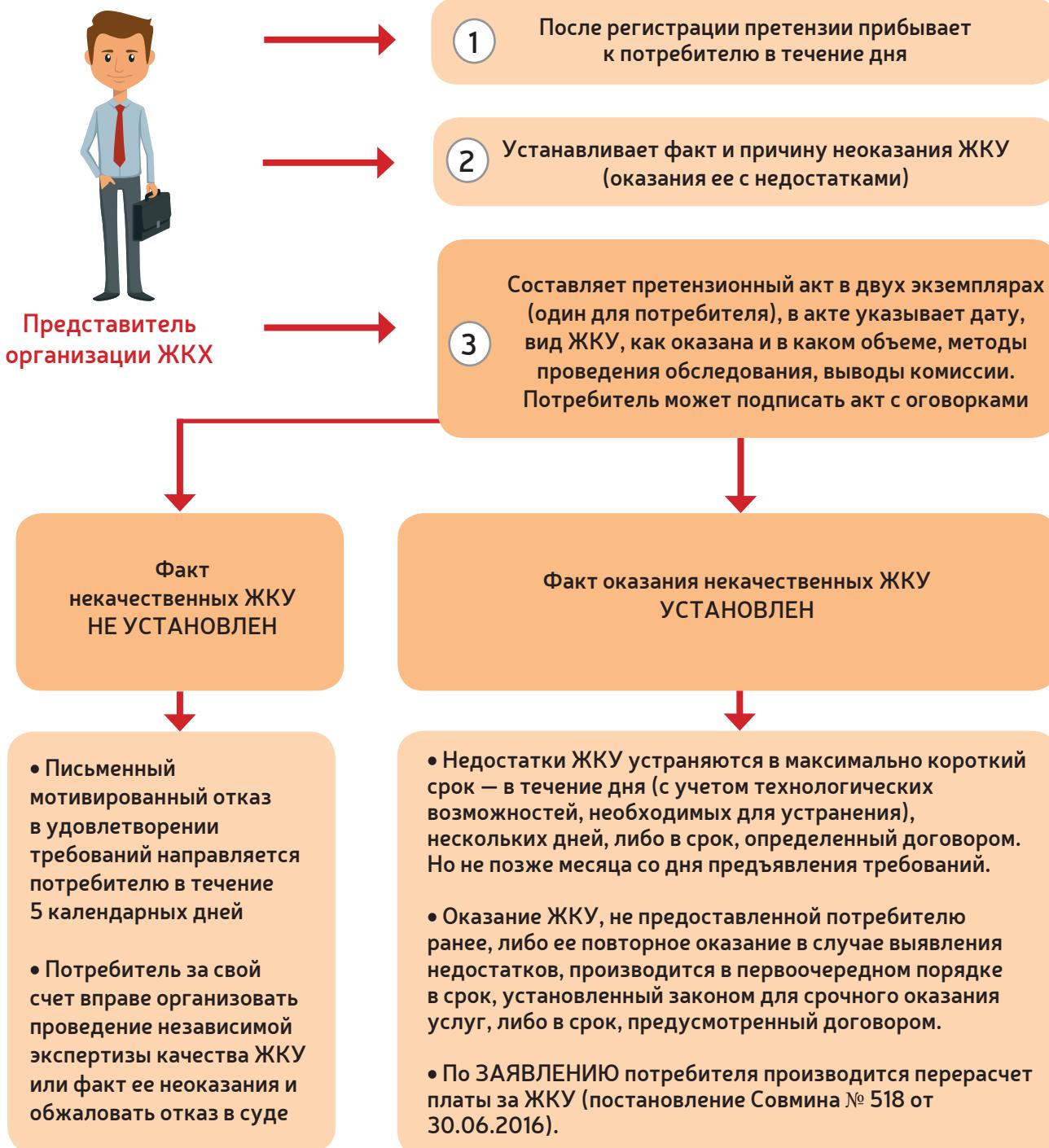
Сообщить об аварии по телефону: 115.

Аварийная бригада в пределах города после звонка на номер 115 должна прибыть в течение 30 минут.



РАССМОТРЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Претензия регистрируется в день подачи уполномоченным лицом организации ЖКХ



Неисправность	Немедленно	Количество суток					Другое
		1	2	3	5	7	
Нарушение связей наружной облицовки; изделий, установленных на фасадах, со стенами	***						
Неисправности систем отопления, водоснабжения, канализации (трещины на трубопроводах)							
Неисправности общих электросетей и оборудования (короткое замыкание)							
Противопожарная защита							
Нарушение воздухообмена							
Протечки газа							
Протечка кровли							
Утрата связи отдельных кирпичей с кладкой наружных стен		*					
Повреждение балконов		*					
Неплотности в дымоходах и газоотводах							
Разбитые стекла в окнах		лето		зима			
Двери		лето		зима			
Трещины в печах		**					
Течи водоразборных кранов и смыивных бачков							
Неисправности мусоропровода							
Фекальные и дренажные насосы							
Домофон							
Напольные электроплиты в общежитиях							
Лифт		**					
Неисправности газового оборудования		**					
Внутренний водосток			**				
Наружный водосток				**			
Отслоение штукатурки потолка				***			
Протечка стыков стеновых панелей					**		
Протечки окон					**		
Промерзание стен							Технически возможные сроки
Напольные электроплиты							По согласованию с потребителем

* – Немедленное ограждение опасной зоны

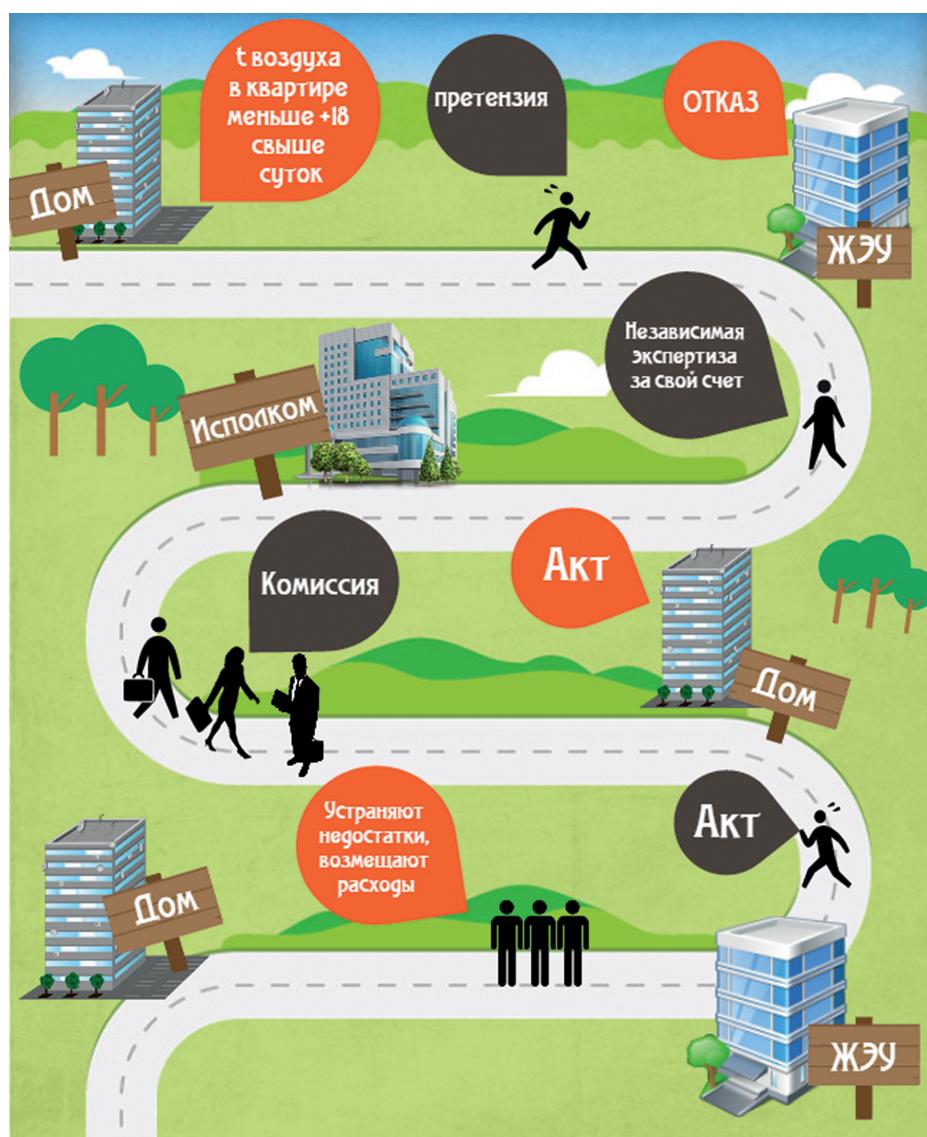
** – Немедленное прекращение эксплуатации

*** – С принятием мер безопасности

НЕЗАВИСИМАЯ ЭКСПЕРТИЗА

Потребитель вправе провести независимую проверку (экспертизу) за свой счет. Для проведения экспертизы необходимо обратиться в исполком и написать заявление. Экспертизу проводит созданная исполкомом комиссия, которая согласовывает с потребителем дату и время проведения экспертизы, время доступа в жилое помещение. При проведении экспертизы члены комиссии обязаны провести необходимые исследования (замеры, пробы, визуальный осмотр), составить акт независимой проверки. Если факт неоказания (или оказания с недостатками) ЖКУ подтверждается, обслуживающая организация должна устранить недостатки и оплатить стоимость экспертизы В ОБЯЗАТЕЛЬНОМ ПОРЯДКЕ. Также обслуживающая организация вправе обжаловать решение комиссии в суде.

Но если комиссия не выявила никаких недостатков, то деньги за оплату независимой экспертизы потребителю никто не вернет.



ПЕРЕРАСЧЕТ ПЛАТЫ В СЛУЧАЕ ОКАЗАНИЯ ОСНОВНЫХ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ С НЕДОСТАТКАМИ ИЛИ ИХ НЕОКАЗАНИЯ ПРОИЗВОДИТСЯ НА ОСНОВАНИИ ПРЕТЕНЗИОННОГО АКТА, АКТА НЕЗАВИСИМОЙ ПРОВЕРКИ (ЭКСПЕРТИЗЫ) ИЛИ СУДЕБНОГО ПОСТАНОВЛЕНИЯ.

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПЕРЕРАСЧЕТА



Я хочу сделать перерасчет платы за некачественно оказанную услугу



Перерасчет платы делается, когда:

- питьевая вода не соответствует качеству, которое установлено санитарно-гигиеническими нормами для конкретных систем водоснабжения

- температура горячей воды меньше 60 °C (открытые системы централизованного теплоснабжения), меньше 50 °C (закрытые системы) свыше трех суток подряд

- уровень напряжения, частота электрической энергии отклонены от действующих стандартов

- температура воздуха в жилом помещении ниже +18 °C свыше суток

Для перерасчета потребителю нужно:

1 Написать заявление в обслуживающую организацию

2 Предъявить один из этих документов:
- претензионный акт
- акт независимой проверки
- судебное постановление





ПЕРЕРАСЧЕТ ПЛАТЫ ЗА ОСНОВНЫЕ ЖКУ

УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ С НЕДОСТАТКАМИ,
НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ, ОКАЗЫВАЮТСЯ С ПЕРЕРЫВАМИ,
ПРЕВЫШАЮЩИМИ 24 ЧАСА

1



- ✓ Санитарное содержание вспомогательных помещений жилого дома
- ✓ Техническое обслуживание

Перерасчет производится со дня поступления
в обслуживающую организацию претензии от одного из жильцов

Но перерасчет делается в отношении
всех жильцов, не получивших услугу (в подъезде, на этаже и др.)

2



✓ Канализация

✓ Горячее и холодное
водоснабжение



✓ Газо-, электро-
и теплоснабжение

✓ Техническое
обслуживание лифта

✓ Обращение с ТКО

Перерасчет производится со дня поступления
в обслуживающую организацию
претензии от жильца конкретной квартиры

Научно-популярное издание

КАК ПРЕДЪЯВИТЬ ПРЕТЕНЗИИ ОРГАНИЗАЦИЯМ ЖКХ ЗА НЕКАЧЕСТВЕННО ОКАЗАННУЮ УСЛУГУ?

Подписано в печать 26.07.2016. Формат 60x84/8.

Бумага мелованная. Печать цифровая. Усл. печ. л. 1,08. Уч.-изд. л. 0,73.

Тираж 265 экз. Заказ 1965.

Республиканское издательское дочернее унитарное предприятие
«ЖИЛКОМИЗДАТ».

Свидетельство о государственной регистрации издателя, изготовителя,
распространителя печатных изданий № 1/499 от 26.04.2016.

Ул. Кальварийская, 17-501, 220004, Минск.

Тел./факс: (017) 203-13-31, 8 (025) 7-999-274. E-mail: gkhmag@mail.ru

Производственное дочернее унитарное предприятие

«Типография Федерации профсоюзов Беларусь».

Свидетельство о государственной регистрации издателя,
изготовителя, распространителя печатных изданий
№ 2/18 от 26.11.2013. Пл. Свободы, 23-103, 220030, Минск

Информация согласована с Министерством жилищно-
коммунального хозяйства Республики Беларусь

Ответственный за выпуск главный редактор И. П. ФОМИНА

© Оформление. Республиканское издательское дочернее
унитарное предприятие «ЖИЛКОМИЗДАТ», 2016

ISBN 978-985-90397-3-7

