

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.

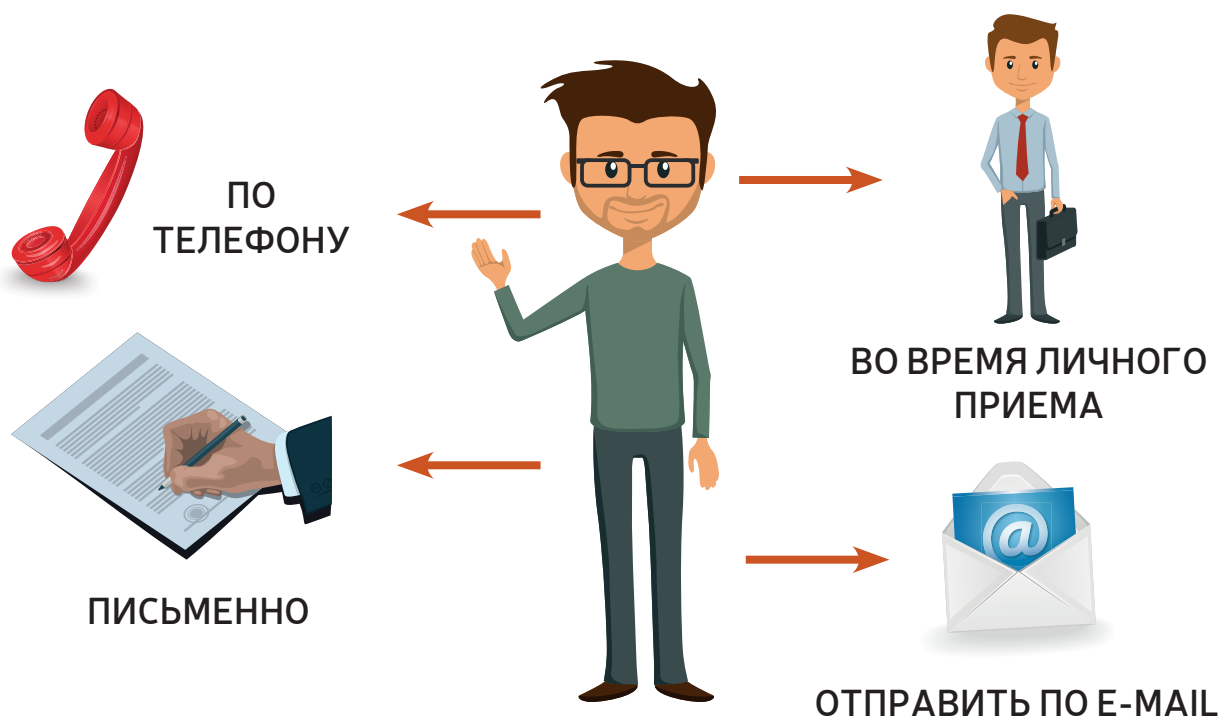
ОСНОВНЫЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ, по которым можно направить претензию

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 грязе-защитных 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.



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 регистрировал
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 ЖКУ



Представитель
организации ЖКУ

1

После регистрации претензии прибывает к потребителю в течение дня

2

Устанавливает факт и причину некачественного ЖКУ (оказания ее с недостатками)

3

Составляет претензионный акт в двух экземплярах (один для потребителя), в акте указывает дату, вид ЖКУ, как оказана и в каком объеме, методы проведения обследования, выводы комиссии. Потребитель может подписать акт с оговорками

Факт
некачественных ЖКУ
НЕ УСТАНОВЛЕН

- Письменный мотивированный отказ в удовлетворении требований направляется потребителю в течение 5 календарных дней
- Потребитель за свой счет вправе организовать проведение независимой экспертизы качества ЖКУ или факт ее некачественного оказания и обжаловать отказ в суде

Факт оказания некачественных ЖКУ
УСТАНОВЛЕН

- Недостатки ЖКУ устраняются в максимально короткий срок — в течение дня (с учетом технологических возможностей, необходимых для устранения), нескольких дней, либо в срок, определенный договором. Но не позже месяца со дня предъявления требований.
- Оказание ЖКУ, не предоставленной потребителю ранее, либо ее повторное оказание в случае выявления недостатков, производится в первоочередном порядке в срок, установленный законом для срочного оказания услуг, либо в срок, предусмотренный договором.
- По ЗАЯВЛЕНИЮ потребителя производится перерасчет платы за ЖКУ (постановление Совмина № 518 от 30.06.2016).





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 смывных 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 не оказания (или оказания с недостатками) ЖКУ подтвердится, 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.



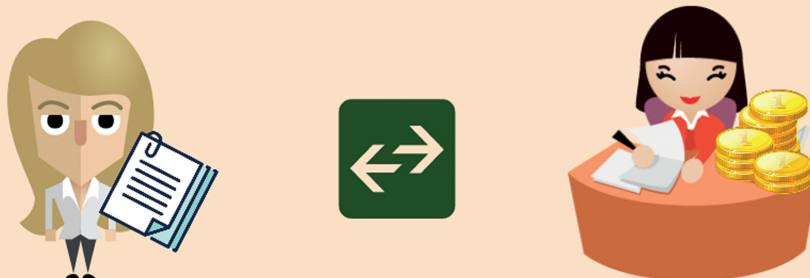
ПЕРЕРАСЧЕТ ПЛАТЫ В СЛУЧАЕ ОКАЗАНИЯ ОСНОВНЫХ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ С НЕДОСТАТКАМИ ИЛИ ИХ НЕОКАЗАНИЯ ПРОИЗВОДИТСЯ НА ОСНОВАНИИ ПРЕТЕНЗИОННОГО АКТА, АКТА НЕЗАВИСИМОЙ ПРОВЕРКИ (ЭКСПЕРТИЗЫ) ИЛИ СУДЕБНОГО ПОСТАНОВЛЕНИЯ.

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПЕРЕРАСЧЕТА



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 делается, когда:

- питьевая вода не соответствует качеству, которое установлено санитарно-гигиеническими нормами для конкретных систем водоснабжения
- температура горячей воды меньше 60 °С (открытые системы централизованного теплоснабжения), меньше 50 °С (закрытые системы) свыше трех суток подряд
- уровень напряжения, частота электрической энергии отклонены от действующих стандартов
- температура воздуха в жилом помещении ниже + 18 °С свыше суток

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

ISBN 978-985-90397-3-7

Производственное дочернее унитарное предприятие «Типография Федерации профсоюзов Беларуси».

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