Общие правила составления письменных обращений

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение **трех дней** с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

Образец письменного обращения граждан

Кому _____
От кого _____
Контакты ____

Мэру г.Гуково
В.А.Горенко
Ф.И.О. (полностью)_____
Адрес _____

Заявление (или иная форма обращения)

Суть обращения

Суть обращения

Дата

Подпись заявителя

Дата: день, месяц, год

Подпись

В случае необходимости к обращению прилагаются документы (копии)

Приложения к обращению

Входящий номер

Подается в 2-х экземплярах.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов к письменному обращению прилагаются дополнительные документы и материалы либо их копии.

ПОЛЕЗНЫЕ РЕСУРСЫ:

- www.gkhkontrol.ru -
  сайт НП «ЖКХ Контроль» - полезный ресурс для подачи жалобы на нарушения в сфере ЖКХ и получения совета по жилищным вопросам
- www.fondgkh.ru -
  сайт Фонда содействия реформированию ЖКХ расскажет все о капитальном ремонте МКД, программах переселения из аварийного и ветхого жилья
- www.reformagkh.ru -
  официальный портал, предоставляющий информацию о деятельности управляющих организаций в РФ
- www.gkhrazvitie.ru -
  экспертная площадка по развитию отрасли жилищно-коммунального хозяйства - НП «ЖКХ Развитие»
- www.minstroyrf.ru -
  сайт Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации
- www.fstrf.ru -
  сайт Федеральной службы по тарифам

ЖКХ КОНТРОЛЬ

НП «Национальный центр общественного контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства «ЖКХ Контроль»

@ oprf2012@mail.ru

ИД "Авангард"

В ПОМОЩЬ ЖИТЕЛЮ

КАК И КУДА ПРАВИЛЬНО ПОДАТЬ ЖАЛОБУ ПРИ НЕКАЧЕСТВЕННОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИЕЙ КОММУНАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации

(Федеральный закон Российской Федерации №59-ФЗ от 02 мая 2006 года)

Порядок оформления некачественно предоставленной услуги

Согласно Постановлению Правительства РФ от 06.05.2011г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», в случае предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества потребитель уведомляет об этом **аварийно-диспетчерскую службу** исполнителя или **иную службу**, указанную исполнителем.

Куда жаловаться

Если у собственников заключен договор поставки коммунального ресурса или предоставление коммунальных услуг с УК или ТСЖ - ответственность за качество предоставляемых услуг несет ваша обслуживающая организация (УК, ТСЖ).

Если у собственников договор поставки коммунального ресурса заключен напрямую с соответствующей ресурсоснабжающей организацией, тогда эта организация несет ответственность за режим и качество подачи коммунальной услуги.

Способы подачи заявления

1. Некачественное предоставление коммунальной услуги
2. Обращаемся в управляющую компанию (устно или письменно)

Устно

Позвонить на телефон аварийной службы (должен быть указан в договоре управления), сообщить причину звонка.
Проследить, чтобы жалобу зарегистрировали в журнале, указав ФИО, регистрационный № заявки, адрес, где произошла авария.
Не забудьте узнать ФИО и должность сотрудника, принявшего заявку.
Отметка в журнале - основание для дальнейшего признания факта неоказания услуги.

Письменно

Принести лично или послать по почте
Составление обращения (реквизиты):

В правом верхнем углу указываются реквизиты организации (адрес и название); затем указываете, от кого следует обращение (ФИО, адрес и контактный телефон); перечень ваших требований; дополнительные документы.

В зависимости от содержания обращения срок реагирования вашей управляющей компании составляет:

2 часа - нет отопления, запах газа, прорыв труб,
5 дней - перерасчет платы за ЖКУ,
30 дней - некачественное содержание общедомового имущества.

Реакция на обращение

Назначение проверки факта предоставления услуги ненадлежащего качества, с обязательным составлением акта

Акт, один экземпляр которого будет находиться у заявителя, служит основанием для предъявления претензии УК и пересчета платы за предоставление коммунальной услуги

3. **Если решить проблему не удалось в установленный срок, обращаемся в ГЖИ.**

Государственная жилищная инспекция контролирует:

- Использование домов и придомовых территорий;
- Техническое состояние и инженерное оборудование жилищного фонда;
- Своевременное выполнение работ по его ремонту и содержанию;
- Обоснованность установленных нормативов по потреблению жилищно-коммунальных услуг;
- Соблюдение режима и нормативного уровня обеспечения жильцов коммунальными услугами (*газоснабжением, водо- и электроснабжением, отоплением и т.д.*).
- Соблюдение правил, порядка признания помещений, жилых домов непригодными для проживания и перевода их в нежилые;
- Наличие договоров и соблюдение их условий между собственниками муниципальных и государственных жилых объектов, потребителями и производителями услуг;
- Выполнение заявок населения по жилищно-коммунальным услугам и наличие в жилых домах приборов контроля, регулирования и учета водо- и энергоресурсов.
- Участвует в выдаче лицензии на осуществление управления многоквартирными домами.

Что будет, если собственники не будут устанавливать индивидуальные приборы учета?

С 1 января 2015 года, согласно Постановлению Правительства РФ № 344 от 16.04.2013 года, в домах, в которых есть техническая возможность установить приборы учета, но они не установлены, при начислении платы за коммунальные услуги будут применяться повышающие коэффициенты на нормативы, составляющие:

1,1
с 1 января **2015** г. - на **10%** больше

1,2
с 1 июля **2015** г. - на **20%** больше

1,4
с 1 января **2016** г. - на **40%** больше

1,5
с 1 июля **2016** г. - на **50%** больше

1,6
с 1 января **2017** г. - на **60%** больше

До сих пор многие граждане установкой счетчиков пренебрегали и платят по нормативу, то есть в зависимости от количества зарегистрированных жильцов.
Предложение наказать «отказников» повышением нормативов поступило из-за случаев, когда зарегистрирован в квартире один или два человека, а проживает там больше десятка - так, соответственно, и воды уходит больше, и электричества.

ПОЛЕЗНЫЕ РЕСУРСЫ:

- www.gkhkontrol.ru -
  сайт НП «ЖКХ Контроль» - полезный ресурс для подачи жалобы на нарушения в сфере ЖКХ и получения совета по жилищным вопросам
- www.fondgkh.ru -
  сайт Фонда содействия реформированию ЖКХ расскажет все о капитальном ремонте МКД, программах переселения из аварийного и ветхого жилья
- www.reformagkh.ru -
  официальный портал, предоставляющий информацию о деятельности управляющих организаций в РФ
- www.gkhrazvitie.ru -
  экспертная площадка по развитию отрасли жилищно-коммунального хозяйства - НП «ЖКХ Развитие»
- www.minstroyrf.ru -
  сайт Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации
- www.fstrf.ru -
  сайт Федеральной службы по тарифам

ЖКХ КОНТРОЛЬ

НП «Национальный центр общественного контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства «ЖКХ Контроль»

@ oprf2012@mail.ru

ИД "Авангард"

В ПОМОЩЬ ЖИТЕЛЮ

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ПРИБОРЫ УЧЕТА – УСТАНОВКА, ОБСЛУЖИВАНИЕ, ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ, КОНТРОЛЬ ПОКАЗАНИЙ

С 1 января 2015 года собственники помещений в многоквартирном доме, не установившие индивидуальные приборы учета, будут платить с учетом повышающего коэффициента

Зачем нужны квартирные счетчики?

Благодаря счетчикам появляется реальная возможность экономии содержимого вашего кошелька. А это значит: всем, кто хочет знать, **сколько и за что они платят,** хочет быть хозяином в своем доме и **не переплачивать,** такой прибор необходим.

Иметь счетчик - это не просто право, а обязанность, согласно Федеральному закону от 23 ноября 2009 года № 261-ФЗ "Об энергосбережении, повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации".

Порядок установки индивидуальных приборов учёта в квартирах

- Внутриквартирные приборы расхода воды и газа приобретаются, устанавливаются и проходят поверку (срок поверки указан в техническом паспорте) за счет собственников и нанимателей жилых помещений;
- Приборы устанавливаются, как правило, в квартирах после запорной арматуры.

Какие приборы можно устанавливать?

Для регистрации и допуска в эксплуатацию внутриквартирных приборов горячей и холодной воды, газа необходимо обратиться в организацию, **управляющую домом,** в домах под управлением ТСЖ и ЖСК – **в правление.** В домах, где жители выбрали способ непосредственного управления многоквартирным домом, обращаться нужно в организации, **с которыми заключен договор** предоставления соответствующей коммунальной услуги.

Приобретаемый прибор должен быть включен в Государственный реестр средств измерения РФ, иметь сертификаты соответствия и клеймо государственной поверки. В техническом паспорте на прибор должен стоять специальный знак.

Рекомендации по установке ИПУ

1. Счетчики **ГВС и ХВС** можно установить, обратившись в свою управляющую компанию или специализированную организацию. Счетчики **на газ** устанавливаются только специализированной организацией.
2. Для того чтобы счетчик ГВС и ХВС работал дольше, обязательно установите перед ним **фильтр грубой очистки воды** (продаются в розничной сети отдельно или вместе со счетчиком). При установке прибора необходимо руководствоваться требованиями Правил и технических требований завода-изготовителя прибора учета.
3. При установке приборов необходимо помнить, что прибор с указанной в паспорте периодичностью подлежит проверке в организации, имеющей соответствующую лицензию. Срок до проверки исчисляется **с даты изготовления**, а не с даты продажи прибора, поэтому старайтесь приобрести **недавно изготовленный прибор.**

Помните, что прибор необходимо установить таким образом, чтобы его можно было **легко снять** и обеспечить поступление воды к раздаточным кранам во время нахождения прибора на поверке.

4. После установки приборов необходимо пригласить представителей управляющей домом организации для составления **акта допуска прибора в эксплуатацию**. Акт составляется в 2-х экземплярах, один из которых остается у собственника или нанимателя жилого помещения.

Нужно ли пломбировать счетчики?

Опломбировка счетчиков проводится с целью предотвращения **несанкционированного доступа** к деталям прибора и изменения его показаний.

Кто и как проводит опломбировку счетчиков?

Опломбировка счетчиков воды проводится сотрудниками управляющих компаний, которые имеют право на оформление официальных документов. После окончания работ специалист обязан оформить и выдать пользователю Акт.

Сколько стоит опломбирование счетчиков воды?

Постановлением Правительства № 354 от 6 мая 2011 года предусмотрена **бесплатная пломбировка счетчиков** при первичном монтаже измерителя, после ремонта или поверки. Это значит, что при введении в эксплуатацию водомера оплата взиматься не должна.

Если пломба нарушена по вине пользователей или иных лиц, повторное опломбирование **придется оплачивать из своего кармана,** а количество потребленного ресурса будет рассчитываться по нормативу.

ХОЛОДНОЕ ВОДОСНАБЖЕНИЕ

Бесперебойное круглосуточное холодное водоснабжение в течение года - это коммунальная услуга, за потребление которой жильцы производят оплату. Если качество воды не соответствует нормативам (неприятный запах, ржавчина и т.д.), необходимо уведомить исполнителя услуги (УК, ТСЖ, РСО), позвонив в аварийно-диспетчерскую службу, и сообщить причину звонка, фамилию и адрес, или направить письменное заявление.

? Как часто и как надолго могут отключать холодную воду?

Допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды - 8 часов (суммарно) в течение **одного месяца** или **4 часа** единовременно при аварии в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения холодного водоснабжения.

ПЕРЕРЫВЫ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ДРУГИХ УСЛУГ

Водоотведение

Допустимая продолжительность перерыва водоотведения - **не более 8 часов** *(суммарно)* в течение одного месяца, **4 часа единовременно** *(в том числе при аварии)*.

Электроснабжение

Допустимая продолжительность перерыва электроснабжения: **2 часа** - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания; **24 часа** - при наличии одного источника питания.

Газоснабжение

Допустимая продолжительность перерыва газоснабжения - не более **4 часов** (суммарно) в течение одного месяца.

ПОЛЕЗНЫЕ РЕСУРСЫ:

- www.gkhkontrol.ru -
  сайт НП «ЖКХ Контроль» - полезный ресурс для подачи жалобы на нарушения в сфере ЖКХ и получения совета по жилищным вопросам
- www.fondgkh.ru -
  сайт Фонда содействия реформированию ЖКХ расскажет все о капитальном ремонте МКД, программах переселения из аварийного и ветхого жилья
- www.reformagkh.ru -
  официальный портал, предоставляющий информацию о деятельности управляющих организаций в РФ
- www.gkhrazvitie.ru -
  экспертная площадка по развитию отрасли жилищно-коммунального хозяйства - НП «ЖКХ Развитие»
- www.minstroyrf.ru -
  сайт Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации
- www.fstrf.ru -
  сайт Федеральной службы по тарифам

ЖКХ КОНТРОЛЬ

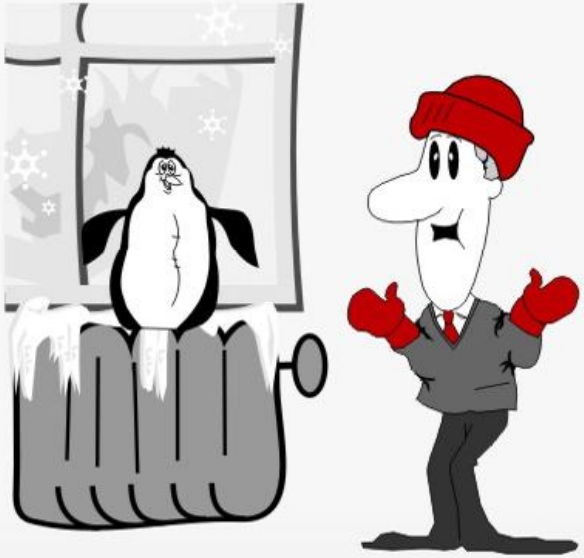
НП «Национальный центр общественного контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства «ЖКХ Контроль»

@ oprf2012@mail.ru

ИД "Авангард"

В ПОМОЩЬ ЖИТЕЛЮ

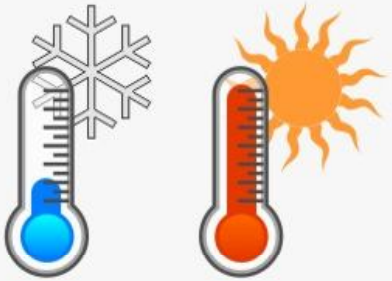
КОГДА СЧИТАЕТСЯ, ЧТО КОММУНАЛЬНАЯ УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ С НАРУШЕНИЕМ



Определение услуг ненадлежащего качества и предельные сроки прекращения предоставления коммунальной услуги установлены Постановлением Правительства №354 от 06 мая 2011 года

В случае предоставления услуги ненадлежащего качества или с перебоями, превышающими установленные нормативы, вы можете обратиться в свою Управляющую компанию (УК), письменно или устно, для устранения данных нарушений. Если управляющая организация, а в случае прямых договоров - ресурсоснабжающая организация (РСО), не устранила нарушение, вы вправе обратиться в свой территориальный орган Государственной жилищной инспекции.

ОТОПЛЕНИЕ



Какая температура должна быть в жилом помещении?

Температура воздуха во время отопительного периода должна быть **не ниже +18 градусов** в обычной комнате, **не ниже +20 градусов** в угловых комнатах. **При условии, что жильцы приняли необходимые меры по утеплению квартиры** *(например, заклеили щели, если окна деревянные).*
Допускаются отклонения от нормы в ночное время - с полуночи до 5 часов утра, но это отклонение может составлять не более трех градусов.

Если в квартире жарко…

В соответствии с СанПиН 2.1.2.2645-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях" допустимая температура в жилых комнатах в холодный период года не должна превышать **24 градусов.** В соответствии с п.15 Приложение № 1 к «Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354) допустимое превышение нормативной температуры - не более 4 °С.

Что делать, если в квартире холодно или жарко?

Если температура в квартире не соответствует нормативам, необходимо уведомить исполнителя услуги, позвонив в аварийно-диспетчерскую службу, либо письменно обратиться в управляющую организацию. Проследите, чтобы вашу жалобу зарегистрировали в журнале, указав ФИО, № заявки, адрес. Для этого в аварийно-диспетчерской службе нужно поинтересоваться, кто конкретно принял вашу заявку, узнать ее регистрационный номер и, конечно, сообщить причину звонка, фамилию и адрес. Отметка в журнале – основание для дальнейшего признания факта неоказания услуги.

Представители управляющей компании обязаны согласовать с жильцом дату и время проведения проверки, прийти к вам и составить акт, для этого они должны измерить температуру в вашей квартире.

Фиксация нарушения

Обратите внимание, измерение температуры воздуха в жилых помещениях осуществляется в наибольшей по площади жилой комнате, в центре плоскостей, отстоящих от внутренней поверхности наружной стены и обогревающего элемента на 0,5 м, и в центре помещения *(точке пересечения диагональных линий помещения)* на высоте 1 м. При этом измерительные приборы должны соответствовать требованиям стандартов (ГОСТ 30494-96).
Акт составляется в 2 экземплярах, один из которых передается потребителю.

Какова допустимая продолжительность перерыва отопления?

Допустимая продолжительность перерыва отопления не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца;
Не более 16 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +12°С до "нормативной" температуры воздуха в жилых помещениях (не ниже +18°С), а в угловых комнатах - не ниже +20°С);
Не более 8 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +10°С до +12°С;
Не более 4 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +8°С до +10°С.
Допустимое снижение "нормативнои" температуры в ночное время суток (от 0.00 до 5.00 часов) - не более 3°С; снижение температуры воздуха в жилом помещении в дневное время (от 5.00 до 0.00 часов) не допускается.

ГОРЯЧЕЕ ВОДОСНАБЖЕНИЕ

Какая температура горячей воды должна быть в местах водозабора?

Температура горячей воды в местах водозабора, независимо от применяемой системы теплоснабжения, должна быть **не выше 75 градусов** и **не ниже 60 градусов**. Это регламентировано санитарными нормами и правилами, которые называются «Гигиенические требования к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения».

Что делать, если из крана течет теплая вода?

Если из крана течет вода температурой **ниже 40 градусов,** оплата должна производиться по тарифу за холодную воду. По закону о защите прав потребителей это услуга ненадлежащего качества (Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1).

Какова допустимая продолжительность перерыва в подаче горячего водоснабжения?

Продолжительность перерыва в течение одного месяца не должна суммарно превышать 8 часов или 4 часов единовременно.
При аварии на магистрали перерыв не должен быть более 24 часов.

Фиксация нарушения

Перед контрольным измерением по методике необходимо слить воду в течение 3-х минут.
Если представители управляющей компании не приходят, то можно пригласить двух свидетелей, например, соседей или представителей совета дома, и в их присутствии произвести те же замеры, затем все это задокументировать.
На бездействие УК можно пожаловаться в Государственную жилищную инспекцию.
После того как факт будет зафиксирован, УК или ресурсоснабжающая организация обязана сделать перерасчет за некачественно оказанную услугу. Время предоставления некачественной услуги считается со дня подачи заявки, либо со дня, указанного в акте.