

Если жилищно-коммунальные услуги ненадлежащего качества

Рекомендации потребителям

Если у Вас на руках имеется акт проверки качества ЖКУ либо другие документы, подтверждающие оказание ЖКУ ненадлежащего качества, или Вы столкнулись с нежеланием коммунальщиков решать возникшие проблемы по устранению недостатков жилищно-коммунальных услуг, вы вправе обратиться: к исполнителю услуг; в соответствующие надзорные органы; в суд.

В первую очередь предъявлять свои требования нужно к исполнителю услуг, так как за качество предоставляемых потребителям жилищно-коммунальных услуг ответственность несет исполнитель. Требования следует оформить в виде письменной претензии. При отказе исполнителя рассматривать вашу претензию или если после рассмотрения вашего обращения никаких мер принято не было, у вас есть право обратиться, в зависимости от круга поставленных проблем, в соответствующий компетентный орган. Это могут быть органы прокуратуры, осуществляющие контроль за соблюдением законодательства, Государственная жилищная инспекция, Управление Роспотребнадзора, Управление социальной защиты населения, местная администрация и др.

Как оформить претензию, жалобу:

ко отразив сущность проблемы и ваши требования);

- в конце обязательно надо расписаться и указать дату, иначе обращение будет считаться анонимным и рассмотрено не будет;

- весьма выигрышно смотрится обращение, в котором имеются ссылки на законы и иные нормативные правовые акты. Это придаст вашей претензии или жалобе вес и заставит работников отнестись к рассмотрению поступившего обращения более основательно.

Согласно ст. 12 федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. В от-

неудовлетворительное состояние подвальных помещений, чердачных помещений и мест общего пользования, вопросы дератизации, дезинфекции и дезинсекции мест общего пользования, соблюдением Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, за соблюдением права потребителей на получение полной и достоверной информации об исполнителе и оказываемых услугах).

- Региональная служба по тарифам (контроль за порядком ценообразования и применения тарифов на жилищно-коммунальные услуги, организация проведения экспертизы обоснованности расчета тарифов организаций коммунального комплекса с привлечением соответствующих организаций).

- Управление социальной защиты населения (вопросы предоставления льгот по оплате ЖКУ).

- Органы местного самоуп-



● они должны готовиться как минимум в двух экземплярах, один экземпляр обязательно остается у потребителя;

● для контроля сроков рассмотрения вашего обращения вы должны подать его сами лично или послать по почте заказным письмом с уведомлением.

В первом случае обращение нужно обязательно зарегистрировать в организации, куда обращаетесь. Для этого на вашем экземпляре ставятся входящий номер, дата регистрации, штамп организации, Ф. И.О., должность и подпись лица, зарегистрировавшего документ.

В случае отправления по почте высылать следует первый экземпляр и обязательно сохранить уведомление о дате вручения адресату. Нелишним будет убедиться, что работник почты указал при оформлении квитанции правильное название организации и ее точный адрес.

Само обращение составляется следующим образом:

● в правом верхнем углу указываются реквизиты организации (адрес и название), куда вы обращаетесь, фамилия и инициалы руководителя, если вы их знаете;

● затем – от кого следует претензия, жалоба (Ф.И.О., адрес, по возможности телефон);

● отступив от написанного на одну строку, в центре пишется «ПРЕТЕНЗИЯ», «ЖАЛОБА», далее с новой строки описание проблемы (не рекомендуется излагать текст в большом объеме, постарайтесь уложиться на одной, максимум на двух страницах, чет-

обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. При этом гражданин, направивший обращение, должен быть в обязательном порядке уведомлен об этом решении.

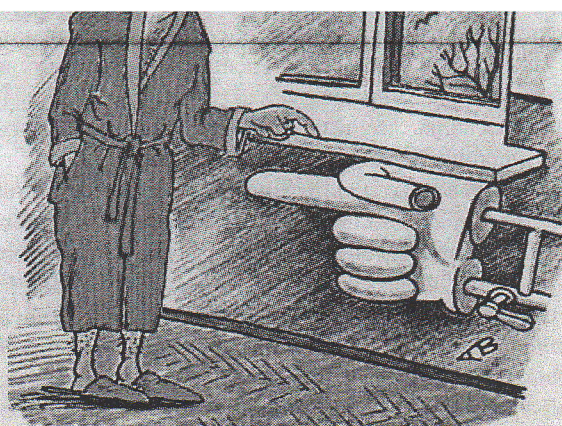
Куда можно пожаловаться на действия (бездействия) служб ЖКХ:

● Прокуратура (надзор за соблюдением законодательства).

● Государственная жилищная инспекция (контроль за техническим состоянием жилищного фонда и его инженерного оборудования, сооружений и элементов инженерной и социальной инфраструктуры, мест общего пользования – состояние крыши, лестничных клеток, чердаков, подвалов, фундамента, несущих стен и др.; контроль за соблюдением нормативного уровня и режима обеспечения населения коммунальными услугами (отопление, электро-, водо-, газоснабжение, канализация).

● Управление Роспотребнадзора (контроль за несвоевременным принятием мер по ликвидации аварийных ситуаций коммунальными услугами (отопление, электро-, водо-, газоснабжение, канализация).

● Управление Роспотребнадзора (контроль за несвоевременным принятием мер по ликвидации аварийных ситуаций,



правления (ведение учета граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, предоставление в установленном порядке малоимущим гражданам по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда, согласование переустройства и перепланировки жилых помещений, признание в установленном порядке жилых помещений муниципального жилищного фонда непригодными для проживания и др.).

В случае нарушения прав потребителей рекомендуем Вам обращаться в Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ростовской области в г. Белая Калитва, Белокалитвинском, Тагинском, Морозовском, Милютинском, Обливском, Советском районах за защитой нарушенных прав.

Н. ВЕРЕВКИНА,
зам. начальника ТО управления Роспотребнадзора по Ростовской области
в г.Белая Калитва.