



Ленинская прокуратура г. Иркутска

ПАМЯТКА

Как и куда правильно подать жалобы о некачественном предоставлении коммунальных услуг

Некачественные коммунальные услуги необходимо доказать и закрепить его документально в установленном законом порядке. Процедура едина для всех видов жилищно-коммунальных услуг независимо от их вида. Действуйте по следующему алгоритму.

Шаг 1. Сообщите о нарушении качества ЖКУ в аварийно-диспетчерскую службу (АДС) своей управляющей организации (УК, ТСЖ, ЖСК и прочее). Сделать это можно как в письменной форме, так и устно, в том числе по телефону. При обращении необходимо сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес квартиры, где обнаружено нарушение, и вид некачественной услуги. Сотрудник АДС обязан назвать вам свою должность и фамилию, время и номер регистрации вашего сообщения в журнале регистрации. Если на момент вашего обращения сотруднику АДС известна причина нарушения качества ЖКУ, он обязан сообщить вам об этом, сделав отметку в журнале. Такая отметка является признанием факта предоставления некачественных услуг.

Шаг 2. Согласуйте с сотрудниками управляющей организации время проверки качества услуги. Проверка должна быть проведена не позднее **двух часов** с момента вашего обращения в АДС либо, с вашего согласия, позже в удобное вам время.

Шаг 3. Примите участие в проверке. В квартиру должны прийти представители управляющей организации, произвести необходимые замеры и составить акт. В нем указываются дата и время проверки, использованные измерительные приборы, результат проверки (например, температура воды или воздуха в квартире), нарушение параметров качества, дата и время начала предоставления некачественной услуги или вывод о том, что она соответствует нормам. Если вы с чем-то в акте не согласны, внесите в него свои замечания. Акт составляется в двух экземплярах, один из которых должен быть передан вам.

Шаг 4. В ходе проверки между вами и представителями управляющей организацией может возникнуть спор относительно качества услуг. По инициативе любой из сторон можно привлечь независимого эксперта, но его услуги являются платными. Первоначально расходы на оплату экспертных услуг обязана возместить управляющая организация. Если же по результатам экспертизы будет установлено, что ЖКУ предоставлялись без нарушения качества, вам придётся компенсировать УО оплаченные средства.

Шаг 5. Самостоятельно зафиксируйте факт некачественного оказания ЖКУ. Ещё совсем недавно единственным доказательством, принимаемым судами, являлся акт, составленный УО. В последние годы суды принимают во внимание и другие средства доказывания (аудио- и видеозаписи, показания свидетелей и т. п.).

Шаг 6. Если не удалось сообщить о некачественной услуге в АДС из-за того, что она не работает круглосуточно или представители УО в указанные сроки для проведения проверки так и не явились, составьте акт самостоятельно. Для этого пригласите председателя совета дома (ТСЖ, ЖСК, ЖК) и двух соседей. В их присутствии произведите необходимые замеры и зафиксируйте это в акте. Копию указанного акта направьте УО. Самостоятельное составление акта не отменяет проверку качества

услуги со стороны УО, сотрудники которой после получения вашего акта обязаны прийти к вам и составить свой (шаг 3).

Шаг 7. После выявления и устранения причины некачественной услуги УО обязана удостовериться, что в вашей квартире восстановлено предоставление ЖКУ надлежащего качества. Для этого составляется акт, в котором вы должны поставить свою подпись. Один экземпляр акта должен быть передан вам.

С жалобой на управляющую организацию в зависимости от ситуации можно обратиться в аварийно-диспетчерскую службу управляющей организации, к руководителю управляющей организации, в органы государственного жилищного надзора, муниципального или общественного жилищного контроля, в Роспотребнадзор, в прокуратуру, а также в суд.

В аварийно-диспетчерскую службу управляющей организации

Если вам стали известны недостатки содержания общего имущества в МКД и прилегающей к дому территории или предоставления коммунальных услуг, обратитесь в аварийно-диспетчерскую службу управляющей организации и подайте заявку об устранении выявленных недостатков.

Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой.

При этом вы обязаны сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, и вид такой коммунальной услуги. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить вам сведения о лице, принявшем сообщение (фамилию, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано ваше сообщение, и время его регистрации (пп. 105, 106 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354).

К руководителю управляющей организации

В случае неудовлетворения ваших требований, указанных в заявке на устранение выявленных недостатков, обратитесь с жалобой к руководителю управляющей организации.

В жалобе укажите фактические обстоятельства дела и потребуйте проконтролировать устранение выявленных недостатков.

Образец заполнения жалоб должен быть размещен на информационном стенде в управляющей организации (пп. "в" п. 31 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 15.05.2013 N 416). Жалоба должна быть составлена в двух экземплярах. Один экземпляр передается представителю управляющей организации, второй экземпляр с отметкой о принятии жалобы остается у вас.

В органы государственного жилищного надзора, муниципального или общественного жилищного контроля и Роспотребнадзор

Если управляющая организация не выполняет надлежащим образом обязанности, предусмотренные договором, вы вправе обратиться в органы государственного жилищного надзора, муниципального жилищного контроля или общественного жилищного контроля с жалобой о проведении проверки надлежащего соблюдения управляющей организацией требований к содержанию общего имущества МКД и придомовой территории либо предоставления коммунальных услуг.

В жалобе нужно указать наименование организации, в которую обращаетесь, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Кроме того, в жалобе необходимо изложить суть обращения, поставить личную подпись, дату, № телефона. При необходимости в подтверждение своих доводов приложите к письменному обращению документы и материалы либо их копии (ч. 1, 2 ст. 7 Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

В большинстве случаев сначала необходимо обратиться с претензией непосредственно в управляющую организацию, а потом, если вам не ответили или не удовлетворили ваши требования в контрольно – надзорные органы.

Государственный жилищный надзор осуществляется уполномоченными органами исполнительной власти субъектов РФ, муниципальный жилищный контроль - уполномоченными органами местного самоуправления (ч. 2, 2.1 ст. 20 ЖК РФ). Общественный жилищный контроль могут осуществлять общественные объединения, иные некоммерческие организации, советы МКД и другие заинтересованные лица в соответствии с законодательством РФ (ч. 8 ст. 20 ЖК РФ). Вы также вправе обратиться с жалобой в Роспотребнадзор (пп. "в" п. 2 ч. 2 ст. 10 Закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ; п. 119 Регламента, утв. Приказом Роспотребнадзора от 16.07.2012 N 762; Информация Роспотребнадзора от 07.12.2016).

Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации (ч. 1 ст. 12 Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ). По итогам рассмотрения жалоб, при наличии оснований уполномоченные органы принимают меры по устранению выявленных нарушений, а также меры по привлечению лиц, допустивших выявленные нарушения, к административной ответственности.

В суд

В случае неудовлетворения управляющей организацией ваших требований вы вправе обратиться в суд (п. 42 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 N 491; ст. 12 ГК РФ).

В зависимости от обстоятельств дела вы вправе просить суд обязать управляющую организацию устранить недостатки, связанные с обслуживанием дома, или возместить убытки, причиненные вам в связи с ненадлежащим исполнением управляющей организацией своих обязательств.