

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

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.gkhravzvitie.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



Некоммерческое партнерство
<<Фонд содействия реформам местного самоуправления>>.
2017г.

www.fondsrms.ru

ИД "Авангард" 2000 экз.

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

Предупреждение, выявление и пресечение нарушений органами госвласти, ОМСУ, юридическими лицами, управляющими МКД, и гражданами требований к:

- **жилым помещениям**, их использованию и содержанию;
- использованию и **содержанию ОИ** в МКД;
- формированию фондов **капитального ремонта**;
- **порядку создания** ТСЖ, ЖК, уставу ТСЖ, ЖК и порядку внесения **изменений в устав**;
- **предоставлению КУ** в МКД;
- нарушений **ограничений изменения размера платы** граждан за КУ;
- требований энергетической эффективности и **оснащенности** помещений МКД **приборами учета** используемых энергетических ресурсов;
- нарушения требований **к составу нормативов** потребления коммунальных ресурсов (КУ), несоблюдения условий и методов установления указанных нормативов потребления.

Внеплановые проверки проводятся в случаях поступления обращения в ГЖИ и орган муниципального контроля обращений **о фактах нарушения требований**:

- к порядку создания ТСЖ, ЖК, уставу ТСЖ, ЖК и порядку внесения изменений в устав;
- к порядку принятия решения о выборе УО, решения о заключении ДУ или договора оказания услуг/Выполнения работ по содержанию и ремонту ОИ;
- к порядку утверждения условий указанных договоров и их заключения;
- к порядку содержания ОИ и осуществления текущего и капитального ремонта ОИ;
- о фактах нарушения УО обязательств по ДУ.