



**МОЛОДА
ГВАРДИЯ**

Памятка потребителя услуг ЖКХ в Колпинском районе



Собственники помещений имеют право в любое время затребовать у УК перечень работ и информацию о том, с какой периодичностью они проводились.

Организация обязана предоставить эти сведения в течение 5 рабочих дней (заключая договор, этот срок можно сделать более коротким).



Где это
сказано?

Постановление правительства РФ от 3 апреля 2013 г. № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения»



Где это
сказано?

п. 10 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 491 от 14.05.2013 года

Право потребителей на информацию об исполнителе услуг, услугах и работах в сфере ЖКХ

На сегодняшний день все организации, осуществляющие деятельность по управлению многоквартирными домами, обязаны раскрывать потребителям практически всю информацию о своей деятельности. Это касается и управляющих организаций, и ТСЖ, и кооперативов. Информация раскрывается посредством размещения сведений на федеральном портале www.reformagkh.ru или 8 (800) 700-8989 в рабочие дни с 7 до 19 ч. , а также по выбору:

- на сайте органа исполнительной власти субъекта РФ;
- на сайте органа местного самоуправления муниципального образования, на территории которого управляющая организация, товарищество или кооператив осуществляют свою деятельность;
- на сайте управляющей организации (ООО «ЖКС № 1 Колпинского района»: <http://www.ogks.ru/>).

*официальный сайт ГУП ВЦКП "Жилищное хозяйство" - <http://www.kvartplata.info/d/1/index.jhtml>



Где это
сказано?

Стандарт раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, утв. Постановлением Правительства РФ от 23.09.2010 г. № 731



Защита прав потребителей

Каждый житель квартиры одновременно является и потребителем жилищно-коммунальных услуг. И его права могут быть нарушенными. В какой-то мере виноватым в этом можно считать самого жителя: большинство собственников и нанимателей жилых помещений не стремятся активно участвовать в «судьбе» своего дома, а это провоцирует недобросовестных предпринимателей на то, чтобы повернуть ситуацию в свою пользу.

Еще одна причина: слишком мало людей разбирается в тонкостях жилищно-коммунальной сферы и закона «О защите прав потребителей». Они порой даже не подозревают

о своих правах и понятия не имеют, куда жаловаться в случае их нарушения.

Учебник «Азбука для потребителей услуг ЖКХ» (Разработана ведущими экспертами Минстроя России, Фонда содействия реформированию ЖКХ, партии «Единая Россия» и федерального образовательного проекта «Школа грамотного потребителя»)



Что делать, если есть подозрения, что нарушаются потребительские права?

Итак, собственник подозревает, что его права нарушены. Куда ему обратиться? В первую очередь в совет многоквартирного дома. Члены совета дома, как правило, являются собственниками, разбирающимися в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Они в состоянии объяснить, действительно ли имеет место нарушение прав или просто возникло недопонимание тех или иных моментов.

Если же в совете дома не смогли дать вам четкий ответ (или уверяют, что никаких нарушений нет, а вы в этом сомневаетесь), обратитесь за разъяснениями в ту организацию, которая и предоставляет вам жилищные или коммунальные услуги: ТСЖ, управляющую компанию, ресурсоснабжающую организацию.

Чтобы сократить время ожидания ответа, можно просто позвонить по телефону. Но при этом не теряйте критичности: да, в этих организациях работают люди, которые хорошо разбираются в сфере ЖКХ и могут дать вам грамотную консультацию. С другой стороны, независимым консультантом их не назовешь, поскольку компания

Объявление!

Уважаемые проживающие!

По всем вопросам начислений Вы можете обращаться по следующим адресам:
ул. Володарского, д.9, тел.: 460-91-53
ул. Ижорского батальона, д.15, тел.: 463-69-00
ул. Веры Слуцкой, д.89, тел.: 481-56-85

Режим работы:
будние дни – с 09.00 до 18.00
суббота – с 10.00 до 17.00
воскресенье – с 10.00 до 15.00

ООО «ЖКС № 1 Колпинского района»

Как составить письменное обращение

в ЖКХ

Любое недовольство услугами представителей жилищно-коммунального хозяйства можно выразить письменно. Для этого необходимо подать и завизировать заявление в приемной организации, обслуживающей ваш район.

Инструкция:

1. В правом верхнем углу укажите организацию, в которую вы обращаетесь, фамилию, имя, отчество начальника (управляющего) данной организации. Также укажите свои данные: адрес (с указанием квартиры), являетесь вы собственником или квартиросъемщиком (зависит от приватизации) жилья, фамилию, имя, отчество.
2. В середине следует заголовок, в данном случае, «Заявление».
3. С красной строки, большой буквы излагается суть проблемы, претензии.
4. Под текстом обязательно проставляется число и подпись заявителя, иначе документ будет считаться недействительным.
5. Заявление пишется в двух экземплярах. Первый документ после визирования представителем организации, вам необходимо оставить на рассмотрение руководителю (управляющему) организации. Второй, также завизированный, вы оставляете у себя. В случае отказа или игнорирования вашего заявления, вы смело можете обращаться в вышестоящие

Директору ЗАО «Управляющая компания
«Всеволожские коммунальные системы»
от _____,
проживающего по адресу: г. Всеволожск,
пр-т Добровольского, д. 16/15, кв. _____
Контактный телефон: _____
E-mail: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас в соответствии с требованием Постановления Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», заключить со мной договор о предоставлении коммунальных услуг по установленной форме и в сроки, определенные настоящим Постановлением.

Потребитель Ваших услуг

« _____ » _____ 2013 г.

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ
"О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" :

«Статья 12. Сроки рассмотрения письменного обращения

1. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается **в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.**

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Федерального закона, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.»



Если вы не получили ответа на свои претензии или не удовлетворены выполненными работами, то следующим шагом должно стать обращение с таким же заявлением в **региональное управление Роспотребнадзора** или местное управление **Государственной жилищной инспекции РФ**. О существовании такой организации знают не многие, а между тем в ее задачи входят: контроль за целевым использованием жилищного фонда и своевременное рассмотрение обращений и жалоб, а так же контроль за обеспечением прав и законных интересов граждан при предоставлении населению жилищных и коммунальных услуг. Если и после и после этого ваши жалобы не возымели действия, то со всеми имеющимися бумагами следует обращаться в **прокуратуру и суд.**

Если ЖКХ не реагирует на ваши претензии, обращайтесь в прокуратуру и отстаивайте свои права!

Инструкция:

1. Заполните шапку заявления. Укажите, к прокурору какого округа или района вы обращаетесь, а также его фамилию и инициалы. Напишите основные данные о себе и свой контактный телефон.
2. В теле заявления напишите свои имя, фамилию и отчество. Затем уточните, кем вы являетесь – собственником или арендатором квартиры. В следующей строке укажите адрес жилого помещения.
3. Теперь опишите суть своего обращения: укажите дату, после которой у вас появились претензии к обслуживающей компании. Затем расскажите, какая услуга и в каком виде вам предоставляется, и уточните степень ее несоответствия норме.
4. Чтобы претензия не была голословной, прежде всего обратитесь с жалобой в ЖКХ. Напишите туда заявление в 2-х экземплярах, один отнесите в управляющую компанию и зарегистрируйте в журнале входящей документации. Сотрудник ЖКХ должен поставить на втором варианте претензии дату принятия, регистрационный номер, свою фамилию, должность и печать. Отсутствие реакции на вашу жалобу и становится основанием для разбирательства в прокуратуре.
5. В следующей строке необходимо перечислить все документы, которые подтверждают вашу проблему. Это и второй экземпляр заявления в ЖКХ, и заключение эксперта, если оно проводилось. Укажите требования, которые вы предъявляли управляющей компании, и степень ее удовлетворения. Затем перечислите документы, в которых вам дали ответ. Если на вашу жалобу ЖКХ не прореагировало, обязательно отметьте это.
6. Теперь напишите, какие права, по вашему мнению, нарушает компания и каким законом это регулируется. Укажите в качестве основания ФЗ ст. 27-31 «О защите прав потребителей».
7. Сформулируйте свои требования к прокуратуре в отношении мер, которые должны быть применены к ЖКХ, и обязательства, которые последние должны выполнить. Поставьте дату и подпись. Составляйте жалобу в 2 экземплярах и один обязательно оставьте себе.

Прокурору
_____ района

от _____
проживающего по адресу:

тел. _____
(фамилия, имя, отчество, адрес
проживания, номер телефона (если
имеется))

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу провести прокурорскую проверку и защитить мои права по следующим

обстоятельствам: _____
(излагается суть обжалуемого действия или бездействия конкретного лица

либо предприятия (учреждения) – подробно описать причину, побудившую

(подпись заявителя) (дата)

Что делать, если есть подозрения, что нарушаются потребительские права?

1. Обратиться в совет многоквартирного дома.

Члены совета дома, как правило, являются собственниками, разбирающимися в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Они в состоянии объяснить, действительно ли имеет место нарушение прав или просто возникло недопонимание тех или иных моментов.

2. Если же в совете дома не смогли дать вам четкий ответ (или уверяют, что никаких нарушений нет, а вы в этом сомневаетесь), обратитесь за разъяснениями в организацию, которая и предоставляет вам жилищные или коммунальные услуги: по телефону или с помощью обращения в письменном виде, срок рассмотрение которого составляет не более 30 дней.

3. Если вы не получили ответа на свои претензии или не удовлетворены выполненными работами, то следующим шагом должно стать обращение с таким же заявлением в региональное управление Роспотребнадзора или местное управление Государственной жилищной инспекции РФ.

4. Если и после и после этого ваши жалобы не возымели действия, то со всеми имеющимися бумагами следует обращаться в прокуратуру и суд.

ООО «ЖКС № 1
Колпинского района»:

- ул. Володарского, д.9,
тел.: 460-91-53

Генеральный директор
Колчин Сергей
Владимирович — телефон:
461-50-95.

- ул. Ижорского
батальона, д.15, тел.:
463-69-00

Начальник ЖЭС-2 - Южаков
Владимир Николаевич тел:
463-22-38;

Бухгалтер по квартирной
плате - тел.: 469-19-55.

- ул. Веры Слуцкой, д.89,
тел.: 481-56-85

Начальник ЖЭС-1 -
Смирнова Наталья
Александровна, тел.:
481-36-00.

Бухгалтер по квартирной
плате: тел.: 481-34-59.

Режим работы:
будние дни – с 09.00 до 18.00
суббота – с 10.00 до 17.00
воскресенье – с 10.00 до
15.00

- Аварийная служба, тел.
461-80-20 -
круглосуточно.

Форма обратной связи -
[http://www.ogks.ru/info/feedba
ck/](http://www.ogks.ru/info/feedba
ck/)

Управление Федеральной
службы по надзору в сфере
защиты прав потребителей и
благополучия человека по
городу Санкт-Петербургу
Адрес: 191025, г. Санкт-
Петербург, ул. Стремянная, д.
19

Тел.: +7 (812) 764-42-38
Факс: +7 (812) 764-55-83

Эл. почта:

uprav@78rospotrebnadzor.ru

Отдел надзора за
коммунальными объектами:
начальник отдела - Дубовик
Ирина Сергеевна (812)
572-48-95

специалисты отдела - (812)
764-59-22/(812)
575-88-05/(812) 713-13-82

Территориальный отдел
Управления Роспотребнадзора
по городу Санкт-Петербургу в
Московском, Фрунзенском,
Пушкинском, Колпинском
районах
196143, Санкт-Петербург, пр.
Юрия Гагарина, д. 55
(812)727-7220

E-mail:

to_1@78rospotrebnadzor.ru

Приём обращений граждан -
[http://78.rospotrebnadzor.ru/virt
ual/feedback](http://78.rospotrebnadzor.ru/virt
ual/feedback)

Государственная жилищная
инспекция Санкт-
Петербурга
Адрес: 195112, Санкт-
Петербург, Малоохтинский
пр., д.68 Лит.А
gzhi@gov.spb.ru
Телефон: (812) 576-07-01;
(812) 576-06-80; (812)
417-41-11

Факс: (812) 576-07-02
Часы приёма: обращений
граждан: понедельник-
четверг 09:00 - 18:00,
пятница 09:00 - 17:00, обед
13:00 - 13:48

- Государственная
Жилищная Инспекция
Санкт-Петербурга отдел
контроля Московского
Колпинского
Фрунзенского
Пушкинского районов
Почтовый код 190068 Адрес
Санкт-Петербург, наб.
канала Грибоедова, 88/90
Телефон +7 (812) 576-07-35
Время работы
понедельник-пятница
09:00-18:00
перерыв 12:00-13:50

Интернет-приёмная -
[http://gov.spb.ru/gov/otrasl/ins
pekcija/obrasheniya-grazhdan/
feedback/](http://gov.spb.ru/gov/otrasl/ins
pekcija/obrasheniya-grazhdan/
feedback/)

КОНТАКТЫ

Молодая Гвардия Колпино

<http://vk.com/mgerkolpin>

МОЛОДАЯ
ГВАРДИЯ

