

Информация о работе с заявками и письменными претензиями потребителей жилищно-коммунальных услуг в организациях, входящих в систему Минжилкомхоза.

В соответствии с Законом Республики Беларусь от 16 июля 2008 года «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг» Министерством жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь разработана и утверждена приказом Минжилкомхоза № 62 от 22 мая 2014 года ИНСТРУКЦИЯ об организации работы с заявками и письменными претензиями потребителей жилищно-коммунальных услуг в организациях, входящих в систему Минжилкомхоза (далее Инструкция).

Инструкцией определено, что отношения между потребителем (физическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее жилищно-коммунальные услуги или пользующееся жилищно-коммунальными услугами исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности) и исполнителем (юридическое лицо, его филиал, представительство, иное обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения юридического лица, или индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителям жилищно-коммунальные услуги на основе договора) распространяются на вопросы, связанные с оказанием следующих видов услуг:

коммунальные услуги, включающие горячее и холодное водоснабжение, водоотведение (канализацию), газо-, электро- и теплоснабжение, пользование лифтом. Вывоз и обезвреживание твердых бытовых отходов;

техническое обслуживание, включающее эксплуатацию и текущий ремонт общего имущества жилых домов, уборку и освещение вспомогательных помещений жилых домов, придомовой территории, а также ремонта усовершенствованных покрытий проездов, проходов. Уход за зелеными насаждениями;

капитальный ремонт многоквартирного жилого дома, осуществляемый в установленном законодательством порядке;

услуги по управлению жилым домом или группой жилых домов;

иные жилищно-коммунальные услуги.

ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВОК, ПИСЬМЕННЫХ ПРЕТЕНЗИЙ

Заявки на услуги, в том числе оказываемые по договорам бытового подряда, осуществляются гражданами письменно или устно, в том числе по телефону.

В случае неоказания жилищно-коммунальной услуги либо оказания жилищно-коммунальной услуги с недостатками потребитель имеет право обратиться к исполнителю с требованием о восстановлении своих прав, уведомив его либо аварийно-диспетчерскую службу, указанную в договоре, путем направления письменной претензии либо устного сообщения (заявки), в том числе по телефону.

Все поступившие заявки и письменные претензии регистрируются в день их подачи, затем передаются уполномоченному лицу для организации их дальнейшего исполнения и контролируются работником исполнителя, осуществляющим их регистрацию.

Работник исполнителя на основании поступившего уведомления потребителя должен прибыть к потребителю не позднее одного дня или срока, определенного договором.

В случае необеспечения потребителем доступа в жилые помещения, на земельные участки в заранее согласованное время исполнитель не несет ответственности за нарушение указанного срока.

Работник исполнителя, прибывший к потребителю, устанавливает факт наличия и причины неоказания жилищно-коммунальной услуги либо оказания жилищно-коммунальной услуги с недостатками, составляет претензионный акт и при наличии технической возможности с согласия потребителя незамедлительно обеспечивает оказание жилищно-коммунальной услуги либо устранение недостатков жилищно-коммунальной услуги.

Претензионный акт подписывается работником исполнителя и потребителем. Потребитель вправе подписать претензионный акт с оговорками.

В случае отказа потребителя от подписания претензионного акта работник исполнителя делает об этом запись в данном акте.

На основании претензионного акта исполнитель удовлетворяет требования потребителя либо в течение 5 дней направляет потребителю мотивированный письменный отказ в удовлетворении его требований.

Заявки и письменные претензии о неоказании жилищно-коммунальных услуг либо оказании их с недостатками, поступившие в ходе личного приема граждан руководством исполнителя, передаются для рассмотрения уполномоченному лицу для их регистрации и дальнейшей организации работ по их исполнению и контролю.

В случае направления потребителем заявок или письменных претензий в вышестоящую организацию местный исполнительный или распорядительный орган или другие организации, не оказывающие жилищно-коммунальные услуги, они рассматриваются в соответствии с Законом «Об обращениях граждан и юридических лиц».

СРОКИ ИСПОЛНЕНИЯ ЗАЯВОК И ПИСЬМЕННЫХ ПРЕТЕНЗИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Недостатки оказанной жилищно-коммунальной услуги должны быть устранены исполнителем в максимально короткий срок, технологически необходимый для устранения недостатков жилищно-коммунальной услуги, но не превышающий месяца со дня предъявления соответствующего требования, если иной срок не установлен соглашением сторон.

Предельный срок устранения неисправностей элементов зданий с момента их выявления установлен нормами технического кодекса

установившейся практики ТКП 45-1.04-14-2005 (02250) «Техническая эксплуатация жилых и общественных зданий и сооружений. Порядок проведения».

по кровлям (водостокам) — от 1 до 5 суток

по стенам (стыкам стеновых панелей) — от 1 до 7 суток

по вентиляции — немедленно

по печам — 1 сутки и т.д.

Возобновление оказания жилищно-коммунальной услуги, не оказанной потребителю, либо повторное оказание жилищно-коммунальной услуги, оказанной ранее с недостатками, должно быть проведено в первоочередном порядке в срок, установленный законодательством или исполнителем для срочного оказания жилищно-коммунальной услуги, а в случае, если этот срок не установлен, — в срок, предусмотренный договором, который был исполнен ненадлежащим образом.

В случае если потребитель потребовал уменьшения размера платы в связи с оказанием жилищно-коммунальной услуги с недостатками, а также в случае неоказания жилищно-коммунальной услуги перерасчет платы за основные жилищно-коммунальные услуги осуществляется в порядке, установленном постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 27.01.2009 № 99 «О мерах по реализации Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг».

Срок принятия решения по требованию потребителя о возврате платы за жилищно-коммунальную услугу, об уменьшении размера платы за жилищно-коммунальную услугу, оказанную с недостатками, не может превышать семи календарных дней со дня предъявления соответствующего требования.

ПРОВЕДЕНИЕ ПРОВЕРКИ (ЭКСПЕРТИЗЫ) КАЧЕСТВА ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Исполнитель обязан в соответствии с уведомлением потребителя о неоказании жилищно-коммунальных услуг либо оказании их с недостатками провести проверку качества оказанной жилищно-коммунальной услуги за свой счет.

Потребитель вправе за свой счет организовать проведение независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальной услуги (факта неоказания жилищно-коммунальной услуги), в том числе, если исполнитель отказал в удовлетворении требований потребителя, связанных с неоказанием жилищно-коммунальной услуги либо оказанием жилищно-коммунальной услуги с недостатками.

Независимая проверка (экспертиза) проводится комиссией, созданной местным исполнительным и распорядительным органом (далее — комиссия), в состав которой входят представители местного исполнительного и распорядительного органа, аккредитованных испытательных лабораторий (центров), а также других организаций, за исключением представителей исполнителя.

Порядок проведения независимой проверки (экспертизы) установлен постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 27.01.2009 № 99 «О мерах по реализации Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг».

Недостатки, указанные в акте независимой проверки (экспертизы), подлежат устранению исполнителем в обязательном порядке не позднее месяца со дня составления акта.

В случае если в результате независимой проверки (экспертизы) будут установлены недостатки жилищно-коммунальной услуги (факт не оказания услуги), исполнитель обязан возместить потребителю расходы на проведение такой проверки (экспертизы).

Проведение независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальной услуги (факта не оказания жилищно-коммунальной услуги) не лишает потребителя права на судебное обжалование отказа исполнителя в удовлетворении требований потребителя.

