

О порядке реализации гражданами своих прав на качественные жилищно-коммунальные услуги

Вопрос защиты прав граждан на качественное и бесперебойное предоставление коммунальных услуг является одним из приоритетных в деятельности прокуратуры.

Ежегодно в органы прокуратуры поступает значительно число обращений граждан о нарушении правил предоставления коммунальных услуг, ненадлежащем содержании общего имущества многоквартирного дома.

В соответствии с ч. 1 ст. 161 Жилищного кодекса Российской Федерации (далее – ЖК РФ) управление многоквартирным домом должно обеспечивать благоприятные и безопасные условия проживания граждан, надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме, решение вопросов пользования указанным имуществом, а также предоставление коммунальных услуг гражданам, проживающим в таком доме.

В случае протекания кровли, разрушения фасада и фундамента дома, затопления подвала, неисправности электрической проводки в подъезде, ненадлежащей уборки подъезда и придомовой территории, отсутствия услуги теплоснабжения и иных нарушений прав граждан на благоприятные условия проживания, предлагаем Вам следующие варианты разрешения проблем.

Шаг первый:

Обратиться в диспетчерскую службу управляющей (обслуживающей) организации

Если Вам стали известны недостатки при содержании общего имущества в многоквартирном доме и прилегающей к дому территории или при предоставлении коммунальных услуг, обратитесь в диспетчерскую службу управляющей организации и подайте заявку об устранении выявленных недостатков.

Информацию об управляющей организации, возможно получить на информационных стендах в самом жилом доме, квитанциях организации, на информационном сайте в сети интернет – www.reformagkh.ru, либо на сайте государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства - www.dom.gosuslugi.ru.

Сообщение о ненадлежащем качестве коммунальной услуги может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации диспетчерской службой в журнале учета жалоб (претензий).

В течение трех рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, требования и претензии) исполнитель коммунальной услуги обязан направить потребителю ответ о ее удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа.

Шаг второй:

Обратиться в органы государственного жилищного надзора и муниципального жилищного контроля

В случае непринятия управляющей компанией по вашему обращению мер, либо неудовлетворительной работе по устранению выявленных нарушений, Вы вправе обратиться в органы государственного жилищного надзора и муниципального жилищного контроля.

На территории Амурской области уполномоченным органом исполнительной власти Амурской области, осуществляющим в пределах своих полномочий региональный государственный жилищный надзор, является государственная жилищная инспекция Амурской области.

Адрес и телефон государственной жилищной инспекции Амурской области

Государственная жилищная инспекция Амурской области
(г. Благовещенск, ул. Шевченко, 24, тел.: 8-4162-22-16-80,
gilinspekcia@tsl.ru)

Под муниципальным жилищным контролем понимается деятельность органов местного самоуправления, уполномоченных на организацию и проведение на территории муниципального образования проверок соблюдения юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами обязательных требований, установленных в отношении муниципального жилищного фонда федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации в области жилищных отношений, а также муниципальными правовыми актами (п. 1.1 ст. 20 ЖК РФ).

На территории муниципальных образований Амурской области муниципальный жилищный контроль осуществляется соответствующими администрациями городов (районов, городских поселений).

Кроме того, если Ваш вопрос связан с качеством питьевой воды (посторонние примеси, запахи) в таком случае необходимо обращаться в орган санитарно-эпидемиологического надзора, которым на территории Амурской области является Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области

Адрес и телефон Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области

Управление Роспотребнадзора по Амурской области
(г. Благовещенск, ул. Первомайская, 30, тел.: 8-4162-52-56-29,
info@rosпотребnadzor-amur.ru)

В обращении в органы жилищного контроля и санитарно-эпидемиологического надзора необходимо указать: наименование учреждения, в которое обращаетесь (либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица), изложить суть обращения, свои фамилию, имя, отчество и адрес, по которому должен быть направлен ответ, поставить личную подпись и дату.

При необходимости в подтверждение своих доводов приложите к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Шаг третий:

Обратиться за защитой нарушенных прав в суд

В зависимости от обстоятельств дела Вы вправе просить суд обязать управляющую компанию устранить недостатки, связанные с обслуживанием дома, или возместить убытки, причиненные Вам в связи с ненадлежащим исполнением управляющей компанией своих обязательств.

Кроме того, если решение, а также действия (бездействие) должностных лиц органов жилищного и санитарно-эпидемиологического контроля при проведении проверки Вас не устроили, Вы можете обжаловать их в административном и (или) судебном порядке в суд общей юрисдикции по месту Вашего жительства.

Шаг четвертый

Обратиться в органы прокуратуры

Частью 2 ст. 26 Федерального закона «О прокуратуре Российской Федерации» от 17.01.1992 № 2202-1 закреплено, что органы прокуратуры не подменяют иные государственные органы и должностных лиц, которые осуществляют контроль за соблюдением прав и свобод человека и гражданина, не вмешиваются в оперативно-хозяйственную деятельность организаций, обращение в органы прокуратуры является целесообразным в случае обжалования решения, принятого по вашему обращению должностными лицами органов жилищного и санитарно-эпидемиологического контроля и надзора.

С письменным заявлением об обжаловании действий должностных лиц указанных органов можно обратиться в прокуратуру Зейского района.

(г. Зея, пер. Пионерский, 1, тел.факс: 8-41658-2-41-35)