



## Как защитить свои права в сфере ЖКХ

Собственники помещений в многоквартирном доме в соответствии с нормами Жилищного кодекса РФ на общем собрании собственников помещений, проводимом в порядке, установленном статьями 45-48 Жилищного кодекса РФ, обязаны самостоятельно выбрать наиболее удобный для них способ управления своим домом:

- 1) непосредственное управление собственниками помещений в многоквартирном доме, количество квартир в котором составляет не более чем тридцать;
- 2) управление товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом;
- 3) управление управляющей организацией.

Для того, чтобы вопросы по надлежащему оказанию жилищно-коммунальных услуг в многоквартирном доме были оперативно решены, необходимо на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме избрать Совет многоквартирного дома и его председателя.

### Порядок действий при возникновении проблемных ситуаций в сфере жилищно-коммунального хозяйства

При предоставлении жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, в первую очередь, необходимо подать заявку в адрес своей управляющей организации (УК, ТСЖ, ЖК, СПК) письменно или по телефону аварийно-диспетчерской службы (АДС) в целях фиксации факта некачественного предоставления услуг, дальнейшего устранения причин некачественного

предоставления услуг и связанного с этим перерасчета размера платы за жилищно-коммунальные услуги.

При этом потребитель обязан сообщить: свои фамилию, имя и отчество; точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги; вид такой коммунальной услуги.

При подаче заявки по телефону сотрудник АДС обязан сообщить потребителю следующую информацию: сведения о лице, принявшем сообщение потребителя (фамилию, имя и отчество); номер, за которым зарегистрировано сообщение потребителя, и время его регистрации; в случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан немедленно сообщить об этом обратившемуся потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений; если причины неизвестны, сотрудник АДС согласовывает с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги.

Время проведения проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время.

Если в ходе проверки будет установлен факт нарушения качества коммунальной услуги, то в акте проверки указываются:

- дата и время проведения проверки;
- выявленные нарушения параметров качества жилищно-коммунальной услуги;
- использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления таких нарушений;
- выводы о дате и времени начала нарушения качества услуги.

Если в ходе проверки факт нарушения качества жилищно-коммунальной услуги не подтвердится, то в акте проверки делается отметка об отсутствии факта нарушения.

Акт проверки составляется в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, подписывается такими лицами (их представителями), первый экземпляр акта передается потребителю (или его представителю), второй экземпляр остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвующим в проверке.

При уклонении кого-либо из заинтересованных участников проверки от подписания акта проверки такой акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем двумя незаинтересованными лицами.

Если в ходе проверки между потребителем и исполнителем (управляющей организацией), иными заинтересованными участниками проверки возник спор относительно факта нарушения качества жилищно-коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных параметров качества услуги, то потребитель и исполнитель, иные заинтересованные участники определяют порядок проведения дальнейшей проверки. Любой заинтересованный участник проверки вправе инициировать проведение экспертизы качества жилищно-коммунальной услуги.

Расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем, несет исполнитель. Если в результате экспертизы, инициированной потребителем, установлено отсутствие факта нарушения качества соответствующей услуги, то потребитель обязан возместить исполнителю расходы на ее проведение.



Расходы на проведение экспертизы, инициированной иным участником проверки, несет такой участник. Если ни один из заинтересованных участников не инициировал проведение экспертизы качества жилищно-коммунальной услуги, но при этом существует спор, то определяются дата и время проведения повторной проверки качества услуги с участием приглашенных исполнителем представителей государственной жилищной инспекции Новосибирской области. В этом случае в акте проверки должны быть указаны дата и время проведения повторной проверки.

Акт повторной проверки подписывается помимо заинтересованных участников проверки также представителем государственной жилищной инспекции Новосибирской области и представителем общественного объединения потребителей. Указанным представителям исполнитель обязан передать по одному экземпляру акта повторной проверки.

Датой и временем, начиная с которых считается, что коммунальная услуга предоставляется с нарушениями качества, являются:

- дата и время обнаружения исполнителем (управляющей организацией) факта нарушения качества жилищно-коммунальной услуги, указанные исполнителем в журнале учета таких фактов;
- дата и время доведения потребителем до сведения АДС сообщения о факте нарушения качества жилищно-коммунальной услуги, указанные исполнителем в журнале регистрации сообщений потребителей, если в ходе проведенной проверки такой факт будет подтвержден;
- дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы

коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, соответствующим требованиям законодательства РФ о единстве измерений, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения.

Период нарушения качества жилищно-коммунальной услуги считается оконченным:

- с даты и времени установления исполнителем факта возобновления предоставления услуги надлежащего качества всем потребителям, указанным исполнителем в журнале регистрации таких фактов;
- с даты и времени доведения потребителем до сведения АДС исполнителя о возобновлении предоставления ему услуги надлежащего качества;
- с даты и времени, указанных в акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества услуги;
- с даты и времени возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества, которые зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, соответствующим требованиям законодательства РФ о единстве измерений, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения.

Перерасчет производится в случаях предоставления жилищно-коммунальной услуги ненадлежащего качества или перерывах ее предоставления.

Так, в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартир-

тирных домах и жилых домов» *допустимая продолжительность перерыва подачи холодной, горячей воды – не более 4 часов одновременно, отопления – от 4 до 16 часов в зависимости от температуры воздуха в жилых помещениях.*

В случае нарушений со стороны исполнителя коммунальных услуг порядка расчета платы за коммунальные услуги, Вы вправе обратиться в государственную жилищную инспекцию Новосибирской области по адресу: **г. Новосибирск, ул. Ленина, д. 1, каб. 315.** График приема: понедельник, вторник, среда, четверг – с 9-00 до 18-00, пятница – с 9-00 до 17-00 (обеденный перерыв: с 13-00 до 13-48). Каждую пятницу с 14.00 начальник инспекции проводит личный прием граждан. Предусмотрена предварительная запись по телефону **8(383)202-07-57.** Задать свой вопрос можно на сайте государственной жилищной инспекции Новосибирской области **www.gji.nso.ru.**

*Актуально на 08.05.2024*