

МЕТОДИЧКА ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ

(памятка гражданину, как необходимо действовать, если нарушены Ваши права в сфере жилищно-коммунального хозяйства)

Основное законодательство, регулирующее деятельность в сфере ЖКХ

1. Жилищный кодекс Российской Федерации;
2. Постановление Госстроя РФ от 27.09.2003 №170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»;
3. Постановление Правительства РФ от 23.05.2006 №307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
4. Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 №491 «Об утверждении правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;
5. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;
6. Закон Российской Федерации от 06.10.1999 №184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;
7. Постановление Правительства РФ от 26.09.1994 №1086 «О государственной жилищной инспекции в Российской Федерации»;
8. Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 30.12.2003 №175 «О жилищном комитете»;
9. Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 №322 «Об утверждении положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека»;
10. Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 26.08.2008 №1078 «Об администрациях районов Санкт-Петербурга».

Наиболее часто встречающимися нарушениями в сфере ЖКХ являются:

- незаконное создание и деятельность ТСЖ, ЖСК, ЖК (нарушения при проведении общих собраний собственников жилых помещений, членов ТСЖ, ЖСК, ЖК, в том числе при избрании правления, председателя правления, сдаче в аренду, реконструкции, капитального и текущего ремонтов общего имущества многоквартирных домов, при принятии уставов, не соответствующих требованиям действующего законодательства и т.п.) – надзор за соблюдением прав и свобод человека по данным нарушениям осуществляет Государственная жилищная инспекция Санкт-Петербурга;

- неисполнение (ненадлежащее исполнение) управляющими организациями, ТСЖ, ЖСК, ЖК обязанности по содержанию общего имущества многоквартирных домов (своевременное проведение текущего ремонта (планово-предупредительного ремонта), уборки лестничных клеток, придомовых территорий, снега и мусора, дезинсекции, дератизация и т.д.), подготовке жилищного фонда к отопительному сезону - надзор за соблюдением прав и свобод человека по данным нарушениям осуществляют в рамках компетенций: Государственная жилищная инспекция Санкт-Петербурга, территориальные отделы Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Санкт-Петербургу, администрации районов;

- включение управляющими компаниями, ТСЖ, ЖСК, ЖК в счета-извещения необоснованных платежей, в том числе завышение тарифов на содержание общего имущества многоквартирного дома и коммунальные ресурсы - надзор за соблюдением прав и свобод человека по данным нарушениям осуществляют: территориальные отделы Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Санкт-Петербургу;

- нарушение прав граждан на доступ к информации, обязанность раскрытия которой возложена на управляющие организации и организации жилищно-коммунального комплекса - надзор за соблюдением прав и свобод человека по данным нарушениям осуществляет Государственная жилищная инспекция Санкт-Петербурга.

Контроль и надзор в сфере ЖКХ осуществляют Государственная жилищная инспекция СПб (надзор за соблюдением управляющими организациями, ТСЖ, ЖСК, ЖК правил содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, порядка предоставления коммунальных услуг, требований к осуществлению оценки соответствия жилых домов энергетической эффективности и их оснащения приборами учета используемых энергетических ресурсов, сроков и полноты раскрытия информации, законность создания, избрания правления ТСЖ и т.п.), территориальные отделы Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Санкт-Петербургу (надзор за соблюдением управляющими организациями, ТСЖ, ЖСК, ЖК законодательства о защите прав потребителей, в том числе при расчете платы за жилищно-коммунальные услуги, а также за соблюдением санитарно-эпидемиологических правил и нормативов), Жилищный комитет СПб, районные администрации (районные жилищные агентства).

Если Вы не согласны с принятым по Вашему обращению по результатам проверки решением, или считаете, что проверка проведена неполно, Вы можете обжаловать действия должностных лиц вышеуказанных ведомств, обратившись в вышестоящий орган, в прокуратуру и (или) в суд.

Каков порядок выбора или изменения способа управления многоквартирным домом.

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

- 1) непосредственное управление собственниками помещений в многоквартирном доме;
- 2) управление товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом;
- 3) управление управляющей организацией.

Примечание:

(!) Почему «обязаны»? Потому что, вместе с правом иметь имущество в собственности, физическое и юридическое лицо имеет и обязанности, а также ответственность по его ненадлежащему содержанию с тем, чтобы это имущество не нанесло вреда здоровью или имуществу, как самого собственника, так и здоровью и имуществу третьих лиц.

Инициатором проведения общего собрания собственников помещений как по вопросу выбора способа управления, так и по вопросу изменения способа управления многоквартирным домом, может быть любой собственник или группа собственников жилых и нежилых помещений, в том числе, и представители городской доли собственности в многоквартирном доме.

Общее собрание правомочно (имеет кворум), если в нем приняли участие собственники помещений в данном доме или их представители, обладающие более чем 50% голосов от общего числа голосов собственников помещений (ст. 42 ЖК РФ). Решение по вопросу выбора способа управления многоквартирным домом считается принятым, если за него проголосовали собственники помещений, обладающие более 25% голосов от числа, принявших участие в собрании.

Решение общего собрания о выборе способа управления, принятое в установленном ЖК РФ порядке, является обязательным для всех собственников помещений в многоквартирном доме, даже для тех, кто не принимал участие в голосовании либо голосовал против.

Примечание:

Способ управления многоквартирным домом может быть изменен в любое время на основании решения собственников помещений данного многоквартирного дома.

Решение, принятое общим собранием собственников помещений в данном доме с нарушением требований ЖК РФ, собственник помещения в многоквартирном доме **вправе обжаловать только в суд**.

В суд с заявлениями о признании недействительным решения, принятого общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме с нарушением требований ЖК РФ, вправе обратиться должностные лица Государственной жилищной инспекции Санкт-Петербурга, осуществляющие государственный жилищный надзор на территории города.

Только собственник помещения в многоквартирном доме и только в судебном порядке вправе обжаловать решение общего собрания собственников помещений многоквартирного

дома в случае, если он не принимал участие в этом собрании или голосовал против принятия такого решения и если таким решением нарушены его права и законные интересы.

Заявление об обжаловании решения общего собрания собственников помещений многоквартирного дома **может быть подано в суд в течение 6 месяцев (!)** со дня, когда указанный собственник узнал или должен был узнать о принятом решении.

Лицам, пропустившим установленный федеральным законом процессуальный срок по причинам, признанным судом уважительными, пропущенный срок может быть восстановлен (ст. 112 ГПК РФ).

В случае не восстановления судом сроков обжалования принятого общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме решения, любой собственник помещения в доме, не согласный с данным решением, вправе провести новое собрание, на котором поставить на голосование вопрос об отмене принятого на предыдущем собрании решения.

Если собственники помещений многоквартирного дома в течение предусмотренного срока не реализовали право на выбор способа управления многоквартирным домом или принятое ими решение не реализовано, то согласно ч. 4 ст. 161 ЖК РФ органы исполнительной власти проводят открытый конкурс по отбору управляющей организации для управления многоквартирным домом по процедуре, определенной Правилами проведения открытого конкурса по отбору управляющей организации для управления многоквартирным домом, утвержденными постановлением Правительства РФ от 02.02.2006 №75.

Открытый конкурс проводится также в случае, если до окончания срока действия договора управления многоквартирным домом, заключенного по результатам открытого конкурса, не выбран способ управления этим домом.

Кем и в каком порядке устанавливается плата за жилищно-коммунальные услуги.

Обязанность по внесению платы за жилое помещение и коммунальные услуги возникает в соответствии с п.п. 1-6 ч. 2 ст. 153 ЖК РФ:

- у нанимателя жилого помещения по договору социального найма с момента заключения такого договора;
- у арендатора жилого помещения государственного или муниципального жилищного фонда с момента заключения соответствующего договора аренды;
- у нанимателя жилого помещения по договору найма жилого помещения государственного или муниципального жилищного фонда с момента заключения такого договора;
- у члена жилищного кооператива с момента предоставления жилого помещения жилищным кооперативом;
- у собственника жилого помещения с момента возникновения права собственности на жилое помещение;
- у лица, принявшего от застройщика (лица, обеспечивающего строительство многоквартирного дома) после выдачи ему разрешения на ввод многоквартирного дома в эксплуатацию помещения в данном доме по передаточному акту или иному документу о передаче, с момента такой передачи.

В соответствии с Жилищным кодексом РФ и Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденными постановлением

Правительства РФ от 13.08.2006 №491, размер платы за содержание и ремонт жилого помещения в многоквартирном доме устанавливается собственниками помещений данного дома.

В зависимости от способа управления:

1. Управляющей компанией – размер платы определяется собственниками помещений в многоквартирном доме с учетом предложений управляющей организации на общем собрании, которое проводится в соответствии со ст. 45-48 ЖК РФ и устанавливается на срок не менее чем один год;

2. ТСЖ (ЖСК или иным специализированным потребительским кооперативом) – размер платы определяется органами управления ТСЖ (ЖСК, ЖК) в соответствии с уставом. Высшим органом управления, в компетенцию которого входит, в том числе, установление размера обязательных платежей и взносов членов товарищества, утверждение смет доходов и расходов товарищества на год, отчетов об исполнении таких смет, аудиторских заключений (в случае проведения аудиторских проверок), является общее собрание членов товарищества собственников жилья;

3. Непосредственное управление – размер платы определяется собственниками помещений на общем собрании, которое проводится в соответствии со ст.ст. 45-48 ЖК РФ.

Размер платы за коммунальные услуги определяется исходя из показаний приборов учета, а при их отсутствии из нормативов потребления коммунальных услуг, утверждаемых органами государственной власти субъектов Российской Федерации в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Примечание:

Изменение формы собственности на жилое помещение, оснований пользования жилым помещением, образования или ликвидации ТСЖ, ЖСК или иного кооператива не влечет за собой изменение размера платы за коммунальные услуги.

На основании постановления правительства Санкт-Петербурга от 13.09.2005 №1346 «О Комитете по тарифам Санкт-Петербурга» государственную политику Санкт-Петербурга в сфере государственного регулирования тарифов на электрическую и тепловую энергию, розничных цен на природный и сжиженный газ, реализуемый населению, а также жилищно-эксплуатационным организациям, организациям, управляющим многоквартирными домами, жилищно-строительным кооперативам и товариществам собственников жилья для бытовых нужд населения (кроме газа для арендаторов нежилых помещений в жилых домах и газа для заправки автотранспортных средств), тарифов на транспортировку и хранение задержанных транспортных средств на территории Санкт-Петербурга проводит Комитет по тарифам Санкт-Петербурга.

Указанным Комитетом устанавливаются:

1. Размер платы за содержание и ремонт жилого помещения для нанимателей жилых помещений по договорам социального найма государственного жилищного фонда Санкт-Петербурга, по договорам найма жилого помещения государственного жилищного фонда Санкт-Петербурга коммерческого использования, по договорам найма специализированного жилого помещения государственного жилищного фонда Санкт-Петербурга;

2. Тарифы на холодную воду и водоотведение;

3. Тарифы на электрическую энергию для населения и приравненных к нему категориям потребителей по Санкт-Петербургу;

4. Тарифы для расчета размера платы за коммунальные услуги по отоплению и горячему водоснабжению, предоставляемые гражданам, и тарифы на тепловую энергию для граждан, проживающих в индивидуальных жилых домах, на территории Санкт-Петербурга;

5. Розничные цены на природный газ, реализуемый ЗАО «Газпром Межрегионгаз Санкт-Петербург» населению на территории Санкт-Петербурга;

6. Розничные цены на сжиженный газ, реализуемый населению, а также жилищно-эксплуатационным организациям, организациям, управляющим многоквартирными домами, ЖСК и ТСЖ для бытовых нужд населения (кроме газа для арендаторов нежилых помещений в жилых домах и газа для заправки автотранспортных средств) на территории Санкт-Петербурга.

За что мы платим

Плата за жилое помещение и коммунальные услуги для собственника жилого помещения в многоквартирном доме включает в себя:

- а) плату за содержание и ремонт жилого помещения:
- плата за услуги и работы по управлению многоквартирным домом,
 - плата за услуги по содержанию общего имущества в многоквартирном доме;
 - плата за услуги по текущему и капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- б) плату за коммунальные услуги:
- за холодное водоснабжение;
 - за горячее водоснабжение;
 - за водоотведение;
 - за электроснабжение;
 - за газоснабжение (в том числе поставки бытового газа в баллонах);
 - за отопление (теплоснабжение, в том числе поставки твердого топлива при наличии печного отопления).

Услуги по сбору и вывозу твердых бытовых отходов, уборке лестничных клеток и придомовой территории (земельного участка, входящего в состав общего имущества многоквартирного дома) в соответствии с п. 11 правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 №491, входят в состав платы за содержание общего имущества в многоквартирном доме.

Какие услуги мы оплачиваем за каждого человека, а какие за квадратный метр

Плата за жилое помещение не зависит от количества зарегистрированных человек. Жилищный кодекс РФ устанавливает (ст. 30 ЖК РФ), что собственник жилого помещения несет расходы по содержанию общего имущества многоквартирного дома согласно своей доле в праве общей собственности, при этом доля в праве общей собственности пропорциональна размеру общей площади жилого помещения, т.е. проща соразмерно площади своей квартиры (ст.ст. 30, 39, 42 ЖК РФ). Таким образом, размер платы за жилое помещение рассчитывается из общей содержание жилья устанавливается на квадратный метр.

Размер платы за коммунальные услуги рассчитывается исходя из объема потребляемых коммунальных услуг, определяемого по показаниям приборов

учета, а при их отсутствии исходя из нормативов потребления коммунальных услуг, утверждаемых в установленном порядке (ст. 157 ЖК РФ).

Оплата за отопление рассчитывается исходя из занимаемой площади жилья. При наличии коллективных приборов учета тепловой энергии в расчет платы за отопление принимаются среднемесячные показатели за предыдущий год, с последующим перерасчетом в конце года.

Платежи за другие коммунальные услуги (холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, газоснабжение) осуществляются по показаниям индивидуальных (квартирных) приборов учета, а при их отсутствии, платеж рассчитывается исходя из нормативов потребления каждого вида услуг на человека, установленных органом местного самоуправления.

Отличается ли квартплата, которую платят собственники от квартплаты, которую платят наниматели

Согласно ст. 161 ЖК РФ управление многоквартирным домом является деятельностью, обеспечивающей благоприятные и безопасные условия проживания граждан, надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме, решение вопросов пользования указанным имуществом, а также предоставление коммунальных услуг всем гражданам, проживающим в таком доме.

К числу таких проживающих относятся как граждане - собственники, так и граждане - наниматели, которым соответствующие жилые помещения предоставлены на условиях, предусмотренных действующим законодательством, в частности на условиях договора социального найма жилого помещения.

В силу норм жилищного законодательства РФ наниматель жилого помещения по договору социального найма несет бремя содержания и ремонта общего имущества многоквартирного дома в том размере, который для него установлен органами местного самоуправления, независимо от того, выбран или не выбран собственниками помещений многоквартирного дома тот или иной способ управления таким домом. Наличие разницы между платой за содержание и ремонт общего имущества многоквартирного дома, установленной для нанимателей жилого помещения органами местного самоуправления, и соответствующей платой, предусмотренной договором управления для собственников помещений, предполагает обязанность по ее перечислению управляющей организации наймодателем, а не нанимателем. Данное правило носит общий характер и каких-либо исключений из него ЖК РФ не предусматривает.

Куда можно обратиться за получением разъяснений по вопросу деятельности управляющей организации, ТСЖ, ЖСК, ЖК, создания ТСЖ.

Для получения методической и консультативной помощи по вопросу формирования договорных отношений с управляющей организацией, лицами, осуществляющими оказание услуг по содержанию и (или) выполнению работ по ремонту общего имущества многоквартирного дома, а также при осуществлении

выбора или изменения способа управления многоквартирным домом, в том числе при создании товарищества собственников жилья, Вы вправе обратиться в администрацию района, где расположен многоквартирный дом, либо в Жилищный комитет Санкт-Петербурга.

Если Вам управляющей организацией, ТСЖ, ЖСК, ЖК оказаны услуги и выполнены работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность (не вывозится (несвоевременно вывозится) мусор, не производится (несвоевременно производится) уборка лестничных клеток, придомовой территории и т.п.).

1. Составьте акт (в двух экземплярах) в произвольной форме о предоставлении услуг и выполнении работ ненадлежащего качества с указанием периода предоставления услуги, даты и места составления акта (адреса), местожительства и подписями лиц, которые могут подтвердить факт ненадлежащего оказания услуг, при возможности приобщите к акту фото и (или) видеоматериалы (с датой на кадре), фиксирующих невыполнение управляющей компанией своих обязанностей.

2. Обратитесь в управляющую компанию или ТСЖ, ЖСК, ЖК с заявлением об оказании услуг и выполнении работ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную и изменении размера платы. Данный акт будет служить основанием для снижения размера выставленной в счете-извещении платы за ЖКУ.

(согласно Правилам содержания общего имущества в многоквартирном доме и правилам изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 №491, собственник жилого помещения **в течение 6 месяцев (!)** после соответствующего нарушения вправе обратиться в письменной или устной форме с заявлением об изменении размера платы, на которое в течение 2 рабочих дней с даты получения заявления ответственное лицо управляющей организации должно направить извещение о дате его получения, регистрационном номере и последующем удовлетворении либо об отказе в его удовлетворении с указанием причин отказа).

3. В случае несогласия с ответом управляющей организации и (или) не устранения нарушений, обратитесь в Государственную жилищную инспекцию СПб или территориальное управление Роспотребнадзора с заявлением (примерная форма заявления содержится в приложении №___).

4. При несогласии с принятым по Вашему обращению по результатам проверки решением, или неполнотой проверок, Вы можете обжаловать действия должностных лиц вышеуказанных ведомств, обратившись в вышестоящий орган, в прокуратуру или в суд.

Примечание:

Составление акта и обращение в управляющую организацию не является обязательным условием для обращения в надзорный орган, но может явиться дополнительным доказательством, подтверждающим Ваши доводы.

Неисполнение ответственными за содержание жилых домов и (или) жилых помещений лицами правил содержания и ремонта жилых домов и (или) жилых помещений влечет административную ответственность по ст. 7.22 КоАП РФ.

Если Вам оказаны коммунальные услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность (длительное время отсутствовало холодное водоснабжение, слабый напор воды, температура горячей воды не соответствует нормативам, вода мутная, имеет запах и т.п.).

1. Составьте акт (в двух экземплярах) в произвольной форме о коммунальных услугах ненадлежащего качества с указанием периода предоставления услуг, даты и места составления акта (адрес), с указанием местожительства и подписями лиц, которые могут подтвердить факт ненадлежащего оказания услуг.

2. Обратитесь в управляющую компанию или ТСЖ, ЖСК, ЖК с заявлением о нарушении режима и качества предоставления коммунальных услуг и изменении размера платы. Данный акт будет служить основанием для снижения размера выставленной в счете-извещении платы за ЖКУ.

(согласно постановления Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 №307 «О порядке предоставления коммунальных услуг» исполнитель обязан вести учет жалоб потребителей на режим и качество предоставления коммунальных услуг, учет их исполнения, в течение 2 рабочих дней с даты получения жалобы направлять потребителю извещение о ее приеме и последующем удовлетворении либо об отказе в ее удовлетворении с указанием причин отказа, по требованию потребителя направлять своего представителя для выяснения причин не предоставления или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества (с составлением соответствующего акта), а также акта, фиксирующего вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с авариями, стихийными бедствиями, отсутствием или некачественным предоставлением коммунальных услуг).

3. В случае несогласия с ответом управляющей организации и (или) не устранения нарушений, обратитесь в Государственную жилищную инспекцию СПб или территориальное управление Роспотребнадзора с заявлением (примерная форма заявления содержится в приложении №__);

4. при несогласии с принятым по Вашему обращению по результатам проверки решением, или неполнотой проверок, Вы можете обжаловать действия должностных лиц вышеуказанных ведомств, обратившись в вышестоящий орган, в прокуратуру или в суд.

Примечание:

Составление акта и обращение в управляющую организацию не является обязательным условием для обращения в надзорный орган, но может явиться дополнительным доказательством, подтверждающим Ваши доводы.

Нарушение нормативного уровня или режима обеспечения населения коммунальными услугами влечет административную ответственность по ст. 7.23 КоАП РФ.

Если Вы получили счет за жилищно-коммунальные услуги и не согласны с размером начисленной суммы.

1. Обратитесь в управляющую компанию или ТСЖ, ЖСК, ЖК с заявлением с просьбой разъяснить причины роста оплаты, в связи с чем установлен размер платы за тот или иной вид услуги.

(согласно пп. «р» п. 49 постановления Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 №307 «О порядке предоставления коммунальных услуг» исполнитель обязан производить по требованию потребителя сверку платы за коммунальные услуги и не позднее 3 рабочих дней выдавать документы, подтверждающие правильность начисления потребителю платежей с учетом соответствия качества предоставленных коммунальных услуг требованиям законодательства Российской Федерации настоящим правилам и договору, а также правильность начисления установленных федеральными законами и договором неустоек (штрафов, пеней)).

2. В случае несогласия с ответом, или если нарушены сроки рассмотрения обращения обратитесь в территориальное управление Роспотребнадзора.

3. при несогласии с принятым по Вашему обращению по результатам проверки решением, или неполнотой проверок, Вы можете обжаловать действия должностных лиц вышеуказанных ведомств, обратившись в вышестоящий орган, в прокуратуру или в суд.

Примечание:

При обращении в Роспотребнадзор к заявлению рекомендуется прикладывать копии счета-извещения, в котором по Вашему мнению завышены тарифы, а при его оплате документы, подтверждающие совершение платежа.

Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы влечет административную ответственность по ст. 14.8 КоАП РФ.

Обман потребителей в организациях, осуществляющих реализацию товаров, выполняющих работы либо оказывающих услуги населению, влечет административную ответственность по ст. 14.7 КоАП РФ.

Если управляющей организацией, ТСЖ, ЖСК, ЖК не представляется и (или) не размещается информация

Предоставление и раскрытие управляющими компаниями, ТСЖ, ЖСК, ЖК информации потребителям регламентируется Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденными постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 №307 и Стандартом раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, утвержденными постановлением правительства РФ от 23.09.2010 №731

Если по первому нормативно-правовому акту исполнитель обязан представлять потребителю сведения о себе: наименовании, месте нахождения, сведения о государственной регистрации, режиме работы, фамилии, имени и отчестве руководителя, адресах и номерах телефонов диспетчерских, аварийных или аварийно-диспетчерских служб, размерах тарифов на коммунальные услуги, надбавок к тарифам, параметры качества предоставления коммунальных услуг,

предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг и т.д., то по второму нормативно-правовому акту управляющие компании, ТСЖ, ЖСК, ЖК обязаны раскрывать информацию о деятельности по управлению многоквартирным домом: общая информация об управляющей организации, о товариществе и кооперативе, основные показатели финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации (в части исполнения такой управляющей организацией договоров управления), товарищества и кооператива, сведения о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, порядок и условия оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, сведения о стоимости работ (услуг) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, сведения о ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы.

1. направьте заявление в Государственную жилищную инспекцию Санкт-Петербурга;

2. при несогласии с принятым по Вашему обращению по результатам проверки решением, или неполнотой проверок, Вы можете обжаловать действия должностных лиц вышеуказанного ведомства, обратившись в вышестоящий орган, в прокуратуру или в суд.

Сведения об адресах и телефонах контролирующих и надзорных органов

Жилищный комитет Санкт-Петербурга
191011, Санкт-Петербург, пл. Островского, д. 11
Тел.: 576-02-73, факс: 576-08-18
Mail: gk@gov.spb.ru
Сайт: <http://www.gilkom-cjmplx.ru>
Председатель комитета: Шиян Валерий Васильевич

Комитет по тарифам Санкт-Петербурга
191023, Санкт-Петербург, ул. Садовая, д. 14/52, лит. А
Тел.: (812) 576-21-50, факс: 576-21-60
Mail: rek@gov.spb.ru
Сайт: <http://www.tarifspb.ru>
Председатель комитета: Коптин Дмитрий Викторович

Государственная жилищная инспекция Санкт-Петербурга
190068, Санкт-Петербург, наб. канала Грибоедова, д. 80-90
Тел.: 576-07-01, факс: 576-07-02
Mail: gzhi@gov.spb.ru
Начальник инспекции: Зябло Владимир Михайлович

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Санкт-Петербургу
191025, Санкт-Петербург, ул. Стремянная, д. 19
Тел.: 764-42-38, факс: 764-55-83
Mail: uprav@78rospotrebnadzor.ru

Сайт: www.78.rospotrebnadzor.ru

Руководитель Управления, главный государственный санитарный врач по г. Санкт-Петербургу: Ракитин Игорь Анатольевич

ГУ МЧС России по Санкт-Петербургу

190000, Санкт-Петербург, наб. реки Мойки, д. 85

Тел.: 718-25-00, факс: 315-73-30

Сайт: www.78.mchs.gov.ru

Начальник ГУ: генерал майор внутренней службы Беляев Леонид Анатольевич

Северо-Западное управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору (Ростехнадзор)

191028, Санкт-Петербург, ул. Моховая, д. 3

Тел.: 273-55-21, факс: 321-49-88

Сайт: <http://www/szap.gosnadxor.ru>

Примерный текст заявления

в Государственную жилищную инспекцию Санкт-Петербурга
по вопросам неисполнения управляющей компанией (ТСЖ, ЖСК, ЖК или иной
обслуживающей организацией) обязанности по содержанию жилого фонда

Начальнику Государственной
жилищной инспекции
Санкт-Петербурга

Зябко В.М.

наб. канала Грибоедова, д. 88-
90, Санкт-Петербург, 190068

от (ФИО гражданина)
Адрес: (индекс, адрес
местонахождения
гражданина, контактный тел.)

ЗАЯВЛЕНИЕ

на бездействие обслуживающей организации
(по возможности указать наименование обслуживающей организации)

Я (мы), (указать ФИО), проживаю на последнем этаже многоквартирного дома по адресу: (указать адрес проживания). С (указать дату) мою квартиру периодически затапливает. Вода протекает в двух комнатах по потолку и одной из стен.

В связи с протечками в квартире постоянная сырость и влажность, появляется плесень и грибок, мне причинен имущественный ущерб.

Неоднократные обращения в управляющую компанию (указать название) с требованием об устранении причин протечек (указать когда и сколько раз) результатов не дали, меры со стороны управляющей компании до настоящего времени не приняты.

Кроме того, управляющей организацией надлежащим образом не организована работа по обслуживанию многоквартирного дома по вышеуказанному адресу: чердак захламлен строительным и бытовым мусором, в подвале дома постоянно стоит вода, двери на чердак и в подвальное помещение не закрыты на замки.

Принимая во внимание изложенное, прошу провести проверку по данным фактам, привлечь виновных лиц к предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности и обязать обслуживающую организацию (указать название) устранить выявленные нарушения и обеспечить в дальнейшем надлежащее содержание общего имущества многоквартирного дома.

О результатах рассмотрения данного обращения уведомить меня в установленный законом срок.

Приложение: на ____ листах

(подпись)

(расшифровка подписи)

(дата)

Примерный текст заявления
в Государственную жилищную инспекцию Санкт-Петербурга
по вопросам предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества

Начальнику Государственной
жилищной инспекции
Санкт-Петербурга

Зябко В.М.

наб. канала Грибоедова, д. 88-
90, Санкт-Петербург, 190068

от (ФИО гражданина)
Адрес: (индекс, адрес
местонахождения
гражданина, контактный тел.)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я (мы), (указать ФИО), проживаю по адресу: (указать адрес проживания). Дом обслуживает управляющая компания, ТСЖ, ЖСК, ЖК (указать название компании). Тепловую энергию в горячей воде поставляет (указать наименование ресурсоснабжающей организации).

С (указать дату) в течение дня при открывании крана горячей воды на кухне и (или) в ванной комнате из крана длительное время (указать примерно как долго) течет холодная вода.

На мои обращения в управляющую компанию по данному факту (указать даты обращений и вх. номера) ответы не поступили, меры со стороны управляющей компании до настоящего времени не приняты.

В связи с тем, что вышеуказанными нарушениями ущемлены мои права как потребителя коммунальных услуг, прошу провести проверку, по результатам которой привлечь виновных лиц к предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности и обязать ответственных лиц устранить выявленные нарушения.

Ответ по результатам проверки прошу направить в мой адрес в установленный законом срок.

Приложение: на _____ листах

(подпись)

(расшифровка подписи)

(дата)

Примерный текст заявления

в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Санкт-Петербургу по вопросам предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества

Руководителю Управления
Федеральной службы по
надзору в сфере прав
потребителей и благополучия
человека по г. Санкт-Петербургу

Ракитину И.А.

ул. Стремянная, д. 19,
Санкт-Петербург, 191025

от (ФИО гражданина)
Адрес: (индекс, адрес
местонахождения гражданина,
контактный тел.)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я (мы), (указать ФИО), проживаю по адресу: (указать адрес проживания). Дом обслуживает управляющая компания, ТСЖ, ЖСК, ЖК (указать название компании).

Неоднократно обращался в управляющую организацию с требованием об устранении причин предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества (холодное (горячее) водоснабжение осуществляется с перебоями, вода имеет коричневый оттенок и неприятный запах, уборка в подъезде не осуществляется и т.п.), но на мои обращения ответы не поступили, меры со стороны управляющей организации до настоящего времени не приняты.

Считаю, что бездействием управляющая организация нарушает мои права как потребителя коммунальных услуг.

Прошу провести проверку, по результатам которой привлечь виновных лиц к предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности и обязать ответственных лиц устранить выявленные нарушения.

Ответ по результатам проверки прошу направить в мой адрес в установленный законом срок.

Приложение: на ____ листах

(подпись)

(расшифровка подписи)

(дата)

Примерный текст заявления
в Государственную жилищную инспекцию Санкт-Петербурга
по вопросам не раскрытия управляющей компанией информации на сайте

Начальнику Государственной
жилищной инспекции
Санкт-Петербурга

Зябко В.М.

наб. канала Грибоедова, д. 88-
90, Санкт-Петербург, 190068

от (ФИО гражданина)
Адрес: (индекс, адрес
местонахождения
гражданина, контактный тел.)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я (мы), (указать ФИО), являюсь собственником (указать адрес жилого помещения).

Дом, в котором я проживаю находится на обслуживании у управляющей компании, ТСЖ, ЖСК, ЖК (указать название компании).

(указать дату) я письменно обратился в адрес руководителя управляющей компании с требованием предоставить мне возможность реализовать свое право на получение информации о выполняемых управляющей организацией, ТСЖ, ЖСК, ЖК работах по содержанию и ремонту общего имущества дома, в котором я проживаю. Ответа на данное обращение я не получил, в офисе управляющей компании данную информацию я не получил, адрес в сети Интернет мне не сообщили, а самостоятельно адрес управляющей компании, ТСЖ, ЖСК, ЖК я в сети Интернет не нашел.

Прошу провести проверку по данным фактам, по результатам которой привлечь виновных лиц к предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности и обязать ответственных лиц устранить выявленные нарушения.

Ответ о результатах проверки прошу направить в мой адрес в установленный законом срок.

Приложение: на ____ листах

(подпись)

(расшифровка подписи)

(дата)