

Приоритет: просвещение граждан в сфере ЖКХ

КОНТАКТ-ЦЕНТР
при Главе г. Ульяновска
737-911
kontakt.ulmeria.ru



Одна из главных задач в работе Контакт-центра при Главе города Ульяновска - информировать население о жилищном законодательстве и помочь в нем разобраться, чтобы защитить свои права. С этой целью регулярно проводятся семинары в рамках проекта партии «Единая Россия» - «Школа грамотного потребителя», который ранее назывался «Управдом».

Семинар 9 октября состоялся в здании районной администрации и собрал председателей советов домов Железнодорожного района. Бывший директор Контакт-центра, депутат Гордумы **Илья НОЖЕЧКИН** выступил перед собравшимися уже в новой роли - как директор ОАО ГУК «Железнодорожного района».

- Участвуя в подобных мероприятиях, нам очень важно получить обратную связь от жителей многоквартирных домов. Важно понять, что именно сейчас больше всего волнует граждан: отопление, тарифы на следующий год или что-то еще. Все это является предметом пристального внимания наших сотрудников, которые в ежедневном режиме оказывают помощь обратившимся гражданам, - сказал директор Контакт-центра **Денис СЕДОВ**.

Он рассказал о последних изменениях в законодательстве и о готовящихся законопроектах в сфере ЖКХ. При этом практически все председатели советов домов высказы-

вали свою позицию относительно внесенных в Государственную Думу законопроектов, задавали вопросы, касающиеся качества предоставления коммунальных услуг.

В завершающей части семинара Илья НОЖЕЧКИН ответил на вопросы жителей, касающиеся формирования договорных отношений управляющей и ресурсоснабжающей организаций, мероприятий по повышению качества предоставления коммунальных услуг и порядка их оплаты.

Каждому участнику семинара были предоставлены методические рекомендации Контакт-центра и образцы документов для обращения в различные организации.

- Главная цель наглядных пособий и пошаговых инструкций - заложить собственникам четкий алгоритм действий, которые они могут совершить в конкретной ситуации для решения возникших трудностей, - отметил Илья СЕДОВ.

Часть из методических рекомендаций мы публикуем сегодня.

Если в квартире холодно...

Скоро зима, и все более важным становится вопрос теплоснабжения в квартирах. Не позабудешь, если вдруг, в разгар осенних и зимних холодов, пропадет отопление. С такой ситуацией, к сожалению, может столкнуться каждый. Здесь на помощь пострадавшему потребителю приходит администрация Ульяновска в лице Контакт-центра при Главе города.

В случае если температура воздуха в квартире ниже +20 °С (в угловых комнатах ниже +22 °С), потребителю следует предпринять следующие шаги.

1 шаг. Уведомить о проблеме в письменной форме или устно аварийно-диспетчерскую службу управляющей организации.

Обращение заявителя подлежит обязательной регистрации. В случае если обращение подается в письменной форме, следует составить его в двух экземплярах. Один - для управляющей организации, второй - с отметкой о получении - остается у потребителя.

Если же для решения проблемы потребитель решил устно обратиться в аварийно-диспетчерскую службу управляющей организации, то соответствующий сотрудник, принимающий обращение, должен сообщить потребителю сведения о себе (фамилию, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано сообщение, и время его регистрации. В случае если сотрудник управляющей организации отказывается регистрировать сообщение, следует обращаться в аварийно-диспетчерскую службу по телефону **05** либо в Контакт-центр при Главе

города по телефону **737-911** (с 9.00 до 19.00).

2 шаг. Если сотруднику управляющей организации не известны причины нарушения качества коммунальной услуги «отопление» (причины не связаны с аварией), то он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки.

Время проведения проверки - не позднее двух часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении, если с потребителем не согласовано иное время.

В случае непроведения проверки в срок либо невозможности уведомить о факте ненадлежащего отопления в связи с плохой организацией работы круглосуточной аварийной службы управляющей организации, потребитель сам вправе составить акт проверки в отсутствие управляющей либо ресурсоснабжающей организации. В таком случае указанный акт подписывается не менее чем двумя потребителями и председателем совета многоквартирного дома.

3 шаг. По окончании проверки составляется акт. В нем указываются дата и время проведения проверки, выявленные нарушения, использованные в ходе проверки инструменты выявления нарушений (например, термометр), выводы о дате и времени начала нарушения качества теплоснабжения.

Акт проверки составляется в количестве экземпляров по числу лиц, участвующих в проверке, подписывается такими лицами, первый экземпляр акта передается потребителю, второй экземпляр остается у исполните-

ля (управляющей организации), остальные экземпляры передаются другим лицам, участвующим в проверке (например, представителю Главной государственной инспекции регионального надзора).

При уклонении кого-либо из участников проверки от подписания акта проверки такой акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем двумя незаинтересованными лицами (собственниками других жилых помещений).

4 шаг. После устранения причин нарушения качества коммунальной услуги «отопление» управляющая организация обязана удостовериться в том, что потребителю предоставляется коммунальная услуга надлежащего качества в необходимом объеме.

Для этого составляется и подписывается акт о результатах проверки по итогам устранения причин нарушений, который подписывается исполнителем и двумя незаинтересованными лицами. Указанный акт составляется в двух экземплярах, один из которых передается потребителю.

Таким образом, действующим законодательством предусмотрен четкий порядок действий потребителя, управляющей и ресурсоснабжающей организации, позволяющий зафиксировать факт ненадлежащего оказания услуг и обоснованно потребовать устранения всех недостатков и проведения перерасчета.

В случае если исполнитель по каким-то причинам необоснованно бездействует, собственник всегда может обратиться в Контакт-центр при Главе города.

Образец претензии в управляющую организацию в случае, если в квартире низкая температура

Руководителю управляющей организации _____

Заявитель: _____ (Ф.И.О.)

(адрес фактического проживания и адрес регистрации, конт. телефон) _____

ПРЕТЕНЗИЯ

Я являюсь собственником квартиры № _____ дома № _____ по улице _____ города Ульяновска. Указанный дом находится в управлении _____.

В настоящее время в моей квартире низкий температурный режим. Температура воздуха в квартире составляет около _____.

В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору. Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях оказания услуги, исполнитель обязан оказать услугу, пригодную для использования в соответствии с этими целями. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к услуге, исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую этим требованиям. Пунктом 15 приложения №1 к Правилам предоставления коммунальных услуг установлено, что обеспечение нормативной температуры воздуха в жилых помещениях должно быть не ниже +20 °С (в угловых комнатах +22 °С).

На основании изложенного прошу:

1. В срок до «___» _____ 2014 г. обеспечить температуру воздуха в моей квартире в соответствии с нормативными требованиями.
2. В срок до «___» _____ 2014 г. произвести мне перерасчет за некачественное предоставление коммунальной услуги по отоплению за период с _____ до момента устранения недостатков в счет последующих платежей.

_____ дата _____ подпись _____