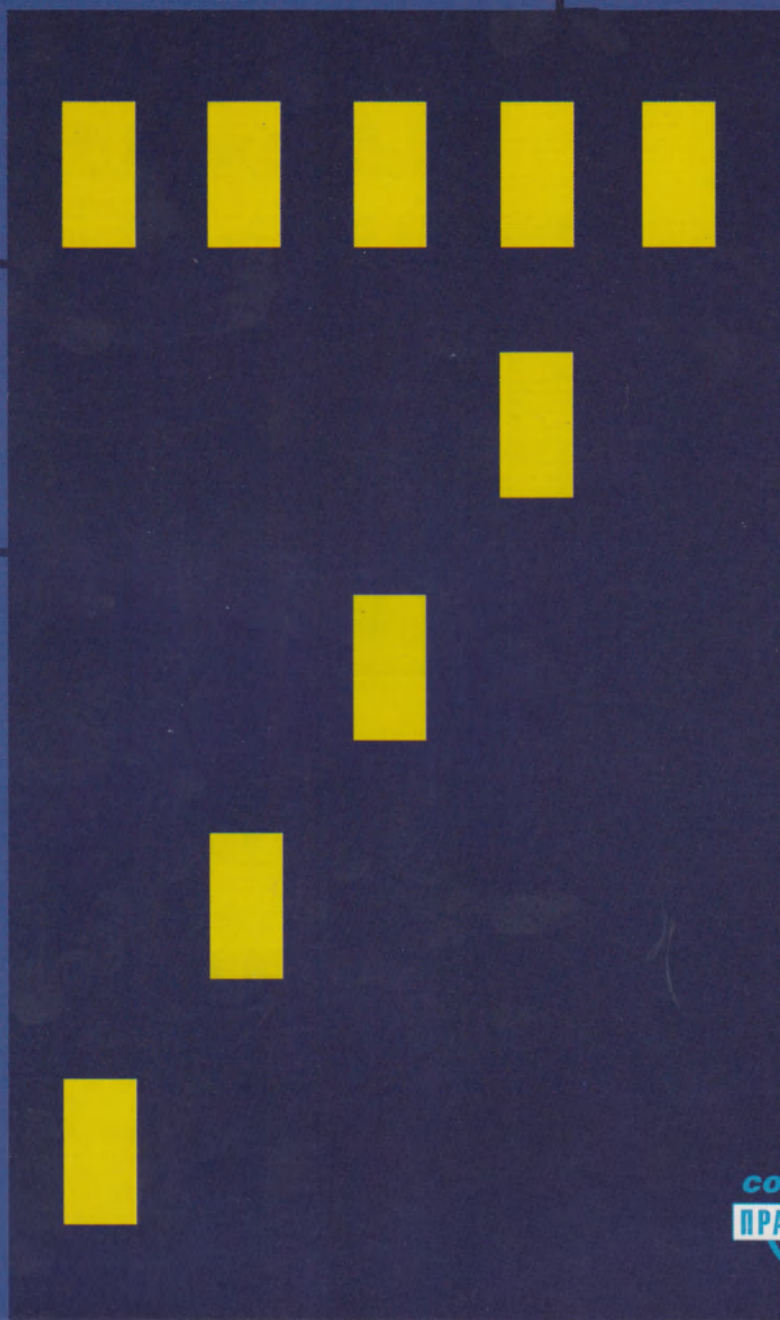


Ваше жильё: семь главных вопросов



ВАШЕ ЖИЛЬЕ:

семь главных вопросов

- 1. Почему зима наступает внезапно?**
- 2. Почему в кране нет воды?**
- 3. Почему в подвале живут крысы,
а на чердаке - бомжи?**
- 4. Почему сантехники пьяные?**
- 5. Почему в РЭУ хамят?**
- 6. Почему ничего не меняется?**
- 7. Как отстаивать свои права?**

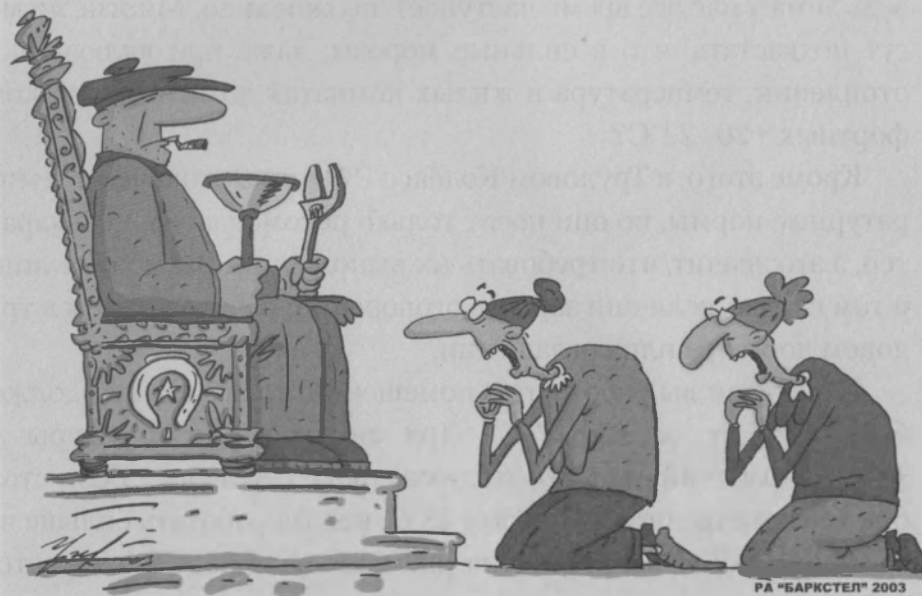
Содержание

Введение	3
1. Почему зима наступает внезапно?	4
2. Почему в кране нет воды?	6
3. Почему в подвале живут крысы, а на чердаке - бомжи?	8
4. Почему сантехники пьяные?	11
5. Почему в РЭУ хамят?	15
6. Почему ничего не меняется?	17
7. Как отстаивать свои права?	21

Введение

Мы уже привыкли к тому, что посреди зимы могут отключить отопление, а летом месяцами может не быть горячей воды. Мы не удивляемся тому, что в подъезде грязно, и лишь брезгливо зажимаем нос, проходя мимо мусоропровода. Лифт, не работающий будто по расписанию, раздражает нас не больше, чем пьяный бомж, живущий на чердаке, или крыса, прошмыгнувшая в подвал. Нас приучили, что нормальные человеческие условия для жизни - это из области научной фантастики. Нас убедили, что на вопросы: почему в кране нет воды, когда будет отремонтирован подъезд, сколько еще ждать сантехника, вызванного неделю назад, ответ мы так никогда и не получим. Мы считаем, что на работников сферы ЖКХ нет никакой управы, а попытки что-то от них потребовать выйдут себе дороже.

Эта небольшая брошюра призвана не только ответить на семь главных вопросов, но и помочь Вам поверить в себя. Поверить в то, что можно и нужно бороться за свои права. Мы искренне надеемся, что это издание станет вашим надежным союзником и верным помощником в борьбе с коммунальным произволом.



1. Почему зима наступает внезапно?

Считается, что оптимальная температура для жизнедеятельности человека составляет плюс 21 градус. В связи с этим не может не радовать тот факт, что в нашем родном ГОСТе (точнее, ГОСТ России 51617-2000 "Жилищно-коммунальные услуги") черным по белому прописаны нормы температуры воздуха в жилых помещениях. Так, в наших квартирах и домах в холодное время года температура воздуха должна быть от +18°C до +20°C, а в угловых квартирах - до +22°C, в вестибюле и на лестничной клетке - никак не менее +16°C. Центральное отопление должно включаться, как только среднесуточная температура на улице опустится ниже +8°C.

Это теория, а что мы имеем в реальной жизни? Практически каждый год коммунальщики оказываются "не готовы к зиме" - ведь зима у нас все время наступает неожиданно. Многие ли могут похвастать, что в сильные морозы, даже при включенном отоплении, температура в жилых комнатах дотягивает до комфортных +20–22°C?

Кроме этого, в Трудовом Кодексе РФ четко оговорены температурные нормы, но они носят только рекомендательный характер, а это значит, что требовать их выполнения Вы можете лишь в том случае, если они заранее оговорены с работодателем в трудовом договоре или соглашении.

Итак, если вы работаете в помещении, то воздух там должен быть прогрет до +20–22°C. При снижении температуры до +19°C - рабочий день необходимо сократить на час. Если столбик термометра опустится до +13°C, нельзя работать больше часа, а при +12°C вы вправе не работать вообще. Это касается,

прежде всего, тех, кто трудится в офисных условиях (в школе, поликлинике).

Для представителей профессий, связанных с большими энергозатратами организма, - строителей, ремонтников - расклад несколько иной. При температуре воздуха в помещении плюс 6 они трудятся один час, при +7°C - два и так далее. Нормальная температура в помещении, при которой можно трудиться полный рабочий день, составляет для них +13–15°C.

Так что же делать, когда батареи не греют?

**Ответ очевиден - не платить,
вернее, требовать в письменном порядке
произвести перерасчет квартплаты за весь период,
пока отсутствовало тепло.**

2. Почему в кране нет воды?

В соответствии все с тем же ГОСТом о жилищно-коммунальных услугах, каждый из нас имеет право на бесперебойное круглосуточное водоснабжение холодной водой и бесперебойное горячее водоснабжение в течение года. Исключение составляет плановое отключение горячей воды для проведения ремонтно-профилактических работ максимум на 21 день в год, а также в случаях аварий, но не более 5 дней в году. Это значит, что бороться с традиционным летним отключением воды, к сожалению, невозможно.

Вода должна подаваться под соответствующим ГОСТу давлением, надлежащего качества, а температура горячей воды не должна быть ниже $+50^{\circ}\text{C}$ (норма $+50-75^{\circ}\text{C}$). Кроме того, по Госстандарту, каждый из нас может претендовать на бесперебойное круглосуточное и круглогодичное водоотведение (канализация), электро- и газоснабжение. Стоит ли говорить о том, как далеко это от истины?

Вот какую информацию предоставляет нам Государственный Комитет РФ по строительству и жилищно-коммунальным услугам (Госстрой): более чем в 100 крупных городах России вода подается в дома строго по графику - в определенное время дня или вообще по дням недели. При этом четверть ее теряется, а около половины не соответствует требованиям санитарного надзора. Из-за прогнивших труб мы ежегодно выбрасываем в прямом смысле на ветер примерно 70 млн. т угля.

И это сухие цифры официальной статистики, которые, как известно, просто не могут отражать всю бедственность реально сложившейся ситуации. Каков же тогда реальный размер жилищно-коммунальной катастрофы?

Нет воды?

Выход тот же - заявление на имя руководителя Вашего РЭУ или ДЕЗа с требованием произвести перерасчет на основании того, что услуга не предоставляется.



3. Почему в подвале живут крысы, а на чердаке - бомжи?

Чистота - залог здоровья, порядок - прежде всего. Как страшное издевательство звучит эта фраза в отношении состояния подъездов и лестничных клеток наших домов. Но ведь, опять-таки, существует никем не отмененный ГОСТ, где можно найти нормы по уборке наших домов.

ПЕРИОДИЧНОСТЬ ОСНОВНЫХ РАБОТ ПО УБОРКЕ ЛЕСТНИЧНЫХ КЛЕТОК

№	Вид работ	Вид оборудования, расположенного на лестничных клетках			
		отсутствует	мусоропровод	лифт	мусоропровод и лифт
1.	Влажное подметание площадок и маршей 2-х нижних этажей	ежед.	ежед.	ежед.	ежед.
2.	Влажное подметание площадок и маршей этажей выше 2-го этажа	2 раза в неделю	2 раза в неделю	1 раз в неделю	1 раз в неделю
3.	Влажное подметание мест перед загрузочными клапанами мусоропровода	-	ежед.	-	ежед.
4.	Мытье площадок и маршей	2 раза в месяц	2 раза в месяц	1 раз в месяц	1 раз в месяц
5.	Мытье пола кабины лифта	-	-	ежед.	ежед.
6.	Влажная протирка стен, дверей, плафонов, потолков кабины лифта	-	-	2 раза в месяц	2 раза в месяц
7.	Мытье окон	1 раз в год	1 раз в год	1 раз в год	1 раз в год
8.	Уборка площадки перед входом в подъезд	1 раз в неделю	1 раз в неделю	1 раз в неделю	1 раз в неделю
9.	Влажная протирка стен, дверей, плафонов, почтовых ящиков, обметание пыли с потолка	1 раз в год	1 раз в год	1 раз в год	1 раз в год
10.	Влажная протирка подоконников, отопительных приборов	2 раза в год	2 раза в год	2 раза в год	2 раза в год

ПЕРИОДИЧНОСТЬ ОСНОВНЫХ РАБОТ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ МУСОРОПРОВОДОВ И ВЫВОЗУ МУСОРА

№	Вид работ	Периодичность
1.	Профилактический осмотр мусоропроводов	2 раза в месяц
2.	Удаление мусора из мусороприемных камер	ежедневно
3.	Уборка мусороприемных камер	ежедневно
4.	Уборка загрузочных клапанов мусоропровода	1 раз в неделю
5.	Мойка сменных мусоросборников	ежедневно
6.	Мойка нижней части ствола и шибера мусоропровода	1 раз в месяц
7.	Очистка и дезинфекция всех элементов ствола мусоропровода	1 раз в месяц
8.	Дезинфекция мусоросборников	1 раз в месяц
9.	Устранение засора	по факту
10.	Вывоз жидкого и твердого мусора: - при температуре воздуха менее +14°C - при температуре воздуха выше +14°C	1 раз в 3 дня ежедневно

Если РЭУ или ДЕЗ не хочет самостоятельно бороться с крысами, блохами и другими домашними животными, живущими в подвале Вашего дома - обратитесь в местный центр Госсанэпиднадзора.

Дератизацией СЭС обязан заниматься бесплатно и по первому Вашему звонку.

С бомжами, устроившими на чердаке притон, бороться еще проще.

Повесить на чердачную дверь большой амбарный замок РЭУ обяжет участковый милиционер.

Конечно, если Вы оповестите его об этой проблеме предварительно (лучше в письменной форме).

4. Почему сантехники пьяные?

При слове "авария" у нас появляется целый букет чувств, главное из которых - безысходность. В этой ситуации меньше всего нам приходится надеяться на оперативную и профессиональную помощь коммунальщиков. Образ пьяного водопроводчика, сантехника, электрика (список можно продолжать), который и пальцем бесплатно не пошевелит, глубоко засел в нашем сознании.

В отношении ликвидации аварий и устранения неисправностей в наших домах также существуют четкие правила, которые мы должны себе хотя бы примерно представлять.

Время перерыва в предоставлении электрической энергии потребителю при аварийных ситуациях не должно превышать:

X при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания - времени, необходимого для включения резервного питания действиями дежурного персонала или выездной бригады;

X при наличии одного источника питания - 1 сутки.

Продолжительность отключения отопления и горячего водоснабжения при аварийных ситуациях должна определяться допустимым снижением температуры воздуха в жилых помещениях:

X не более 16 часов - при температуре воздуха в помещениях не ниже +12°C;

X не более 8 часов - при температуре воздуха в помещениях не ниже +10°C;

X не более 4 часов - при температуре воздуха в помещениях не ниже +8°C.

ВАШЕ ЖИЛЬЕ: семь главных вопросов

СРОКИ УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ УКАЗАНЫ С МОМЕНТА ИХ ОБНАРУЖЕНИЯ ИЛИ ЗАЯВКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Вид неисправности	Срок устранения недостатков (не более)
Кровля	
Протечки в отдельных местах кровли	1 сутки
Повреждения водосточных труб, воронок, колен, отметов и пр., расстройство их крепления	5 суток
Стены	
Утрата связи отдельных кирпичей с кладкой наружных стен, угрожающая их выпадением	1 сутки (с немедленным ограждением опасной зоны)
Неплотность в дымоходах и газоходах и сопряжениях их с печами	1 сутки
Оконные и дверные заполнения	
Разбитые стекла и сорванные створки оконных переплетов, форточек, балконных дверных полотен:	
в зимнее время	1 сутки
в летнее время	3 суток
Входные двери в подъездах	1 сутки
Внутренняя и наружная отделка	
Отслоение штукатурки потолка или верхней части стены, угрожающее ее обрушению	5 суток (с немедленным принятием мер безопасности)
Нарушение связи наружной облицовки и лепных изделий, установленных на фасадах со стенами	Немедленное принятие мер безопасности
Полы	
Протечки в перекрытиях, вызванные нарушением водонепроницаемости гидроизоляции полов в санузлах	3 суток
Печи	
Трещины и неисправности в печах, дымоходах и газоходах, которые могут вызвать отравление дымовыми газами, и угрожающие пожарной безопасности здания	1 сутки (с немедленным прекращением эксплуатации до исправления)

ВАШЕ ЖИЛЬЕ: семь главных вопросов

Вид неисправности	Срок устранения недостатков (не более)
Санитарно-техническое оборудование	
Течи в кранах водопроводных и сливных бачков	1 сутки
Неисправности трубопроводов и их сопряжений (с фитингами, арматурой и приборами водопровода, канализации, горячего водоснабжения, отопления, газооборудования) аварийного порядка	незамедлительно
Неисправности мусоропроводов	1 сутки
Электрооборудование	
Неисправности водораспределительного устройства, связанные с заменой предохранителей, автоматических выключателей и рубильников	3 часа
Неисправности автоматов защиты стояков и питающих линий	3 часа
Неисправности аварийного порядка (короткое замыкание в элементах внутридомовой электрической сети и т.п.)	незамедлительно
Неисправности электроплиты с выходом из строя одной конфорки и жарочного шкафа	3 часа
Неисправности электроплиты с отключением всей электроплиты	3 часа
Неисправности системы освещения общедомовых помещений (с заменой ламп накаливания, люминесцентных ламп, выключателей и конструктивных элементов светильников)	1 сутки
Неисправности автоматики и противопожарной защиты и сигнализации	незамедлительно
Лифт и диспетчерская	
Неисправности лифта, диспетчерских систем	1 сутки
Приборы учета потребления воды, тепловой и электрической энергии, газа	
Неисправности приборов учета	5 суток

Большинство услуг по устранению неисправностей должно оказываться бесплатно, потому что их стоимость уже включена в квартплату. А сантехнику, намекающему (или заявляющему напрямую), что "неплохо было бы выдать полтинник на пол-литра", следует объяснить, что это ничто иное, как попытка получения взятки должностным лицом при исполнении своих обязанностей, и за это предусмотрена уголовная ответственность с серьезным сроком лишения свободы.

5. Почему в РЭУ хамят?

Всем известна прописная истина: болезнь легче предотвратить, чем лечить. С предоставлением коммунальных услуг дело обстоит примерно также. Но следует помнить, что процесс предотвращения "коммунального беспредела" и вечного хамства - вещь чрезвычайно трудоемкая.

Прежде всего, позвоните диспетчеру по приему заказов в вашем микрорайоне (его телефон, как правило, указан в счете-квитанции на оплату жилья и коммунальных услуг). Позволив ему, четко назовите свой адрес и сообщите, какие именно претензии Вы предъявляете. Обязательно запишите фамилию диспетчера, дату и время обращения. Не постесняйтесь быть настойчивыми и перезвоните на следующий день, чтобы поинтересоваться, была ли решена Ваша проблема.

Если претензия не удовлетворена в течение двух дней, то следующий этап "борьбы" необходимо начать с составления жалобы на имя начальника той организации, которая ответственна за предоставление Вам коммунальных услуг. При этом помните: все серьезные жалобы должны подаваться только в письменном виде и готовиться как минимум в двух экземплярах. Но не спешите расставаться с оригиналом и копией одновременно, последняя должна остаться у Вас.

Чтобы контролировать сроки исполнения жалобы, равно как и сам факт ее наличия в последующем, не поленитесь отнести Ваше прошение лично в ту организацию, куда обращаетесь. Передав документ из рук в руки, проследите, чтобы он был зарегистрирован, и перепишите себе "на память" его входящий номер и фамилию принимавшего лица. Если же хождение по инстанциям для Вас является сущим наказанием, Вы можете послать жалобу по почте,

но тогда уж не пожалейте денег на письмо с уведомлением. Проследите, чтобы работник почты при оформлении правильно указал название организации и ее точный адрес.

Безусловным аргументом в Вашу пользу будут ссылки на статьи федерального и особенно местного законодательства, что способствует значительному снижению спеси и равнодушия у чиновников от ЖКХ.

Если результатов нет в течение месяца, то забудьте страх и стеснение и пишите жалобу в прокуратуру. Ну, а если Ваши действия безрезультатны, подавайте заявление в суд. В Вашу защиту действуют федеральные законы "О правах потребителей" и "Об обжаловании в суд решений, нарушающих права и свободы граждан".



6. Почему ничего не меняется?

*На самый сложный вопрос отвечает
Лидер Союза Правых Сил Борис Немцов*

С начала перестройки жилищно-коммунальное хозяйство живет в условиях постоянного недостатка финансирования. Уже много лет трубы гниют, оборудование разрушается без всякой надежды на ремонт и замену. Вода - между прочим, неисполнимый ресурс - греет не дома, а землю. Все это Вы видите каждый день сами.

Для решения этой и множества других проблем жилищно-коммунальному хозяйству страны необходимо около 600 млрд. рублей в год. То есть около 20 млрд. долларов. Источников финансирования всего два - это платежи населения и бюджеты всех уровней. Сейчас сложилась ситуация: народ кричит, но платит свою половину, а бюджеты не кричат и не платят. Местные органы самоуправления, на которые возложена большая часть затрат, не имеют денег, чтобы платить.

Не верьте популистам! Они предлагают все изменить к лучшему, просто снизив вдвое плату за квартиру и тарифы на электричество, тепло и воду. Если бы этот способ был действенным, а не откровенно-популистским, то его уже давно бы применили на практике.

Но давайте просто посчитаем. Сейчас население платит 300 млрд. рублей. Допустим, будет платить 150. Тогда бюджеты вместо 300 млрд. рублей должны будут платить 450 млрд. Но они

и 300 не могут заплатить! Значит, замерзнем гарантированно. Кстате, чтобы добыть эти 150 млрд., правительству придется от чего-то отказаться. Например, закрыть 69 тысяч (!) школ и лишить зарплату учителей, а детей оставить неучами. Разве мы готовы платить такую цену за голый популизм? При этом ничего к лучшему в сфере жилищно-коммунального хозяйства не изменится.

Недавно правительство внесло в Государственную Думу пакет законов о реформировании жилищно-коммунального хозяйства. "Союз Правых Сил" отказался поддержать предложенные законопроекты, потому что ни одна проблема, которая по настоящему волнует людей, не будет решена с помощью этого закона. Людей волнует непомерный рост тарифов, отсутствие качественных услуг, холодные квартиры, полная безответственность в плане обслуживания жилого фонда, безобразие в подъездах и т.д. и т.п., а в законе про это ничего не сказано. Так зачем нам такой закон, если он ничего не изменит?

Мы настойчиво поднимали проблему ЖКХ и с парламентской трибуны, и в средствах массовой информации, предлагая при этом "семь шагов к теплу", и продолжаем настаивать на разумной и реальной формуле реформы жилищно-коммунального хозяйства - энергосбережение плюс контроль над тарифами.

Например, обогреть метр жилплощади в России стоит в пять раз дороже, чем в Финляндии. Это при том, что в Финляндии морозы не меньше, чем у нас. Зато там вместо дыр в земле - трубы, а уголь не разворовывается вагонами. Двери в парадных закрываются, подъезды чистые и теплые. А все только потому, что в ЖКХ, как и в других отраслях, есть хозяин. Там сидят не чиновники, которые зарабатывают на воровстве, а бизнесмены,

которые получают деньги от снижения затрат. В результате - и население в выигрыше, и жилищно-коммунальное хозяйство в порядке.

Поэтому выход только один - передавать ТЭЦ и теплотрассы в долгосрочную аренду не безучастным чиновникам, а рачительным хозяевам, ограничив их в повышении тарифов. Даже при нынешнем уровне цен, при введении энергосберегающих технологий заниматься жилищно-коммунальным хозяйством выгодно. Популисты говорят: "Давайте отменим налоги фирмам, которые работают в области ЖКХ". Если Вы хотите, чтобы в Ваших ЖЭКах сидели бандиты - соглашайтесь с ними. Там, где нет налогов, всегда криминал. Поэтому бизнесмены, которые придут в ЖКХ, должны получить не льготы, а ясные и долгосрочные правила игры.

Но хозяин не может быть только с одной стороны. Домами должны владеть жилищные товарищества. Главная проблема, которая мешает их возникновению - государство не гарантирует жилтовариществам те дотации, которые получают жители муниципальных домов. Поэтому СПС требует от правительства в этой области только одно - гарантировать жилтовариществам тот же уровень дотации, что сейчас получают жители муниципальных домов.

Почему же наша программа, которая была предложена еще в 97-м году, до сих пор не реализуется властью? Ответ один - сложившаяся ситуация выгодна огромному количеству жуликов. Ведь когда средств постоянно не хватает - это идеальная возможность воровать. Воровать за счет тех, кто замерзает зимой прямо в своих квартирах.

В том, что уже в течение многих лет ситуация в жилищно-коммунальной сфере остается на грани катастрофы, виновата

власть и, в первую очередь, правительство, которое не спешит реформировать ЖКХ, опасаясь непонимания и неприятия перемен со стороны населения.

СПС уже сейчас поддерживает проект по внедрению энерго-сберегающих технологий и контролю над тарифами в 10 регионах страны. В коммунальные хозяйства Пермской области, Нижнего Новгорода, Саратова и еще семи регионов в течение года будут вложены миллиарды рублей. И уже к следующей зиме можно будет увидеть "два мира, две системы". А практика, как мы знаем, - критерий истины. Удача этого проекта будет ответом и сладкоголосым популистам, и безвольному правительству.

7. Как отстоять свои права?

Как написать жалобу

ПО ПОВОДУ ИНЖЕНЕРНОГО СОСТОЯНИЯ В ПОДЪЕЗДЕ

Председателю ЖЭУ
(Председателю по содержанию жилищного фонда)
Главе территориального управления _____ района
от _____, проживающего _____

ЖАЛОБА

На протяжении длительного времени инженерное оборудование дома в подъезде содержится недопустимым образом:

1. Открыты электрические щитки.
2. Не проводится ежемесячная дезинфекция мусоропровода.
3. Не работает мусоропровод.
4. Не настроена телевизионная антенна общего пользования.
5. Лифт работает нерегулярно.
6. _____

Мы неоднократно обращались (указать даты обращений) в ЖЭУ №Е с требованием привести инженерное оборудование подъезда в состояние, соответствующее действующим СНИП и ГОСТ, но это не дало никаких результатов. Также ничего не было сделано по результатам плановых сезонных осмотров дома.

Все вышеуказанное нарушает "Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда", утвержденные приказом Государственного Комитета РФ по жилищной и строительной политике от 26.12.97, и ведет к ускоренному физическому износу, а также создает угрозу для здоровья жильцов.

В связи с этим мы требуем:

- X Выявить лиц, виновных в ненадлежащей технической эксплуатации инженерного оборудования подъезда и разрушении имущества нашего здания.
- X Проконтролировать качество проведения сезонных осмотров и ознакомить нас, на основании ст. 24 и 29 Конституции РФ, с актами технического состояния дома.
- X На основании ст. 4 Закона РФ "Об обжаловании в суд решений, нарушающих права и свободы граждан" прошу в месячный срок дать ответ о принятых мерах по устранению нарушений наших прав.

Приложения: копии обращений:

Дата

Подпись

ПО ПОВОДУ СОСТОЯНИЯ КВАРТИРЫ

Главе территориального управления
_____ района

ЖАЛОБА

на неправомерное бездействие должностных лиц

На протяжении длительного времени в моей квартире не устраняются следующие недостатки, возникшие по вине эксплуатирующей организации:

1. Отваливается штукатурка.
2. Трещины на потолке.
3. Повышенная влажность в комнатах.
4. В кухне течет отопительная батарея.
5. Постоянный слабый напор холодной воды.
6. _____

Я неоднократно обращался (указать даты обращений) в ЖЭУ _____ с требованием произвести необходимые работы по устранению нарушений в техническом состоянии моей квартиры в соответствии с действующими СниП и ГОСТ. Но это не дало никаких результатов. Также ничего не было сделано по результатам плановых сезонных осмотров дома.

Все вышеуказанное нарушает "Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда", утвержденные приказом ГК РФ по жилищной и строительной политике от 26.12.97, и ведет к ускоренному физическому износу дома. Помимо неосуществленных ремонтных работ в моей квартире в установленные сроки, нарушаются мои права потребителя коммунальных услуг, предусмотренные постановлением Правительства РФ от 26.09.94, и создается повышенная угроза для моего здоровья и здоровья членов моей семьи, а также причиняется значительный вред моему имуществу.

ВАШЕ ЖИЛЬЕ: семь главных вопросов

В связи с этим я требую:

- X Выявить лиц, виновных в непроизведении необходимых работ по устранению технических нарушений в состоянии моей квартиры, связанных как с ненадлежащей эксплуатацией всего дома целиком, так и его отдельных конструктивных элементов.
- X Проконтролировать действия ЖЭУ _____ района за проведением необходимых работ.
- X Проконтролировать качество проведения общих и частичных осмотров и ознакомить меня с актами указанных осмотров на предмет наличия в них вышеперечисленных недостатков.
- X На основании ст. 4 Закона РФ "Об обжаловании в суд решений, нарушающих права и свободы граждан" прошу в месячный срок дать ответ о принятых мерах по устранению нарушений моих прав.

Приложения: копии обращений, жалоб и т.д.

Дата _____

Подпись _____

ВАШЕ ЖИЛЬЕ: семь главных вопросов

ОБРАЗЕЦ ПРЕТЕНЗИИ НА НЕДОЛЖНОЕ КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Руководителю (наименование организации, имеющей обязательства перед гражданином по предоставлению жилищно-коммунальных услуг, - наймодателя, управляющей жилищной организации)

От _____,
проживающего (ей) по адресу _____

Копия: Главе города (Главе района, в государственную жилищную инспекцию субъекта РФ, в общественную организацию по защите прав потребителей, руководителю местного отделения СПС)

ПРЕТЕНЗИЯ

У меня с вами заключен договор _____ № _____, от _____ (социального найма, обслуживания или др.), по которому вы обязаны предоставлять мне жилищно-коммунальные услуги. Я своевременно и полностью оплачиваю стоимость жилищно-коммунальных услуг.

В соответствии со ст. 4 и 7 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" качество жилищно-коммунальных услуг должно соответствовать обязательным требованиям государственных стандартов, санитарных норм и правил, строительных норм и правил и других документов, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг). Это вами не выполняется.

С "___" _____ 200__ года вами нарушаются требования Государственного стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 51617-2000 "Жилищно-коммунальные услуги. Общие технические условия", принятого постановлением

Госстандарта РФ от 19 июня 2000 г. N 158-ст: (указать в чем заключается нарушение, например: превышение допустимого периода отсутствия питьевой холодной или горячей воды; нарушение температуры воздуха в жилом помещении; нарушение свойств и характеристик электрической энергии, газа, питьевой холодной или горячей воды; нарушение периодичности вывоза бытовых отходов и уборки территории; нарушение срока устранения неисправности оборудования или др.), о чем вы неоднократно ставились в известность: (при наличии информации указать на даты предыдущих обращений, фамилии или должности должностных лиц, регистрационные номера заявок и т.п.)

В связи с этим прошу вас:

- снизить размер моего платежа за некачественное обслуживание или безвозмездно устранить недостатки выполненной работы (оказанной услуги), или повторно выполнить работу, или возместить понесенные мною расходы на устранение недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
- уплатить мне неустойку, установленную Законом РФ "О защите прав потребителей";
- возместить мне убытки в размере _____ рублей;
- устранить недостатки предоставления жилищно-коммунальных услуг.

В случае невыполнения моих требований до " ____ " _____ 200__ года прошу сообщить о причинах с указанием конкретных норм действующих нормативных правовых актов и сообщаю, что мною будет подано исковое заявление в суд.

Дата

Подпись

Кто поможет

НЕОБХОДИМЫЕ ТЕЛЕФОНЫ, ПО КОТОРЫМ МОЖНО ОБРАТИТЬСЯ ЗА ПОМОЩЬЮ

Государственные организации

Государственный Комитет РФ по строительству и жилищно-коммунальным услугам (Госстрой)
117987, г. Москва, ГСП-10, ул. Строителей, 8, к. 2
Тел. (095) 930-17-55

Московская Городская Дума.
Комиссия по жилищной политике
127994, г. Москва, ул. Петровка, 22, Г.П. Хованская
Тел. (095) 928-34-64

Отдел управления деятельностью ТСЖ
Департамента муниципального жилья и жилищной политики
Тел. (095) 229-39-79

Управление ЖКХ и благоустройства
101000, г. Москва, пер. М. Златоустинский, 4
Тел. (095) 292-17-95, факс (095) 921-36-04

Департамент инвестиционных программ строительства
103864, г. Москва, пер. Никитский, 5 и 103850,
ул. Воздвиженка, 8, стр. 1
Факс (095) 231-35-05

Общественные организации

Международная конфедерация обществ потребителей

101999, г. Москва, К-12, ГСП-9, ул. Варварка, 14

Тел. (095) 298-46-24, факс (095) 298-47-18

Союз Потребителей России

191040, С.-Петербург, а/я 61, Голову А.Г.

Тел. (812) 274-09-36

Союз ТСЖ, ЖСК и МЖК

111396, г. Москва, ул. Фрязевская, 11, к. 2

Тел. (095) 373-98-73

21
43

Субсидии и льготы

Вы имеете право на получение субсидий

по оплате жилищно-коммунальных услуг, если:

- X денежный доход на каждого члена Вашей семьи не превышает прожиточный минимум, установленный в субъекте РФ (крае, области, республике), в котором Вы проживаете;
- X площадь жилья, приходящаяся на каждого члена Вашей семьи, не превышает социальную норму.

За IV квартал 2002 г. в целом по Российской Федерации величина прожиточного минимума составила 1893 руб., для трудоспособного населения - 2065 руб., пенсионеров - 1432 руб., детей - 1880 руб. Уточните размер прожиточного минимума в своем регионе!

Социальная норма общей площади жилья для граждан,

проживающих в отдельных квартирах, установлена

в следующих размерах:

- X для одинокопроживающих - 33 кв. м;
- X для семьи из двух человек - 42 кв. м;
- X для семьи из трех и более человек - но 18 кв. м на каждого члена семьи.

При назначении субсидии в оплату за жилье и коммунальные услуги включается оплата за:

- X найм (для нанимателей жилья),
- X капитальный ремонт,
- X техническое обслуживание,
- X обслуживание лифтового хозяйства,
- X отопление (в период взимания платы),
- X вывоз бытовых отходов,
- X горячее водоснабжение,
- X газоснабжение,
- X водоснабжение и услуги канализации,
- X электроснабжение в пределах норматива потребления по 35 кВт.ч на одного человека в месяц.

Оплата за телефон, радио, телевизионную антенну не учитывается.

Субсидия не положена:

- X гражданам, сдающим жилые помещения в аренду;
- X гражданам, имеющим в собственности или в пользовании более одного жилого помещения.

Субсидии предоставляются только тем, кто обратился за помощью, имея право на нее. Поэтому не ленитесь и хорошенько подсчитайте - может именно Вы имеете право на получение субсидий!

На получение льгот по оплате жилищно-коммунальных услуг имеют следующие категории граждан (по данным регионального анализа):

- X Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- X Герои Социалистического Труда и полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
- X Ветераны;
- X Инвалиды и семьи, имеющие детей-инвалидов;
- X Граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС.

Группы граждан-льготников могут быть изменены в соответствии с решением местных властей. Уточните, какие именно группы населения в регионе, где Вы проживаете, имеют право пользоваться льготами на оплату жилищно-коммунальных услуг!

По заказу Политической партии "СОЮЗ ПРАВЫХ СИЛ"
Изготовитель ООО "ОСТ-Принт"
Юр. адрес: 109028, Россия, г.Москва, ул. Яузская, д. 1/15, стр. 10
Тираж 80.000 экз. Заказ № 842/03X
Дата выпуска 22.09.2003