



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА РЯЗАНИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

31 декабря 2008 г.

№ 1589-р

Об утверждении примерной схемы оформления документов при нарушении потребительских свойств, объемов или режима предоставления жилищно-коммунальных услуг

В целях обеспечения соблюдения интересов граждан во взаимоотношениях с организациями различных организационно-правовых форм, предоставляющими услуги в жилищно-коммунальной сфере, руководствуясь статьями 39, 41 Устава муниципального образования – городской округ город Рязань Рязанской области:

1. Рекомендовать организациям различных организационно-правовых форм при оформлении документов, подтверждающих факт нарушения потребительских свойств, объемов или режима предоставления жилищно-коммунальных услуг руководствоваться примерной схемой оформления документов, подтверждающих факт нарушения потребительских свойств, объемов или режима предоставления жилищно-коммунальных услуг согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Рекомендовать руководителям предприятий различных организационно-правовых форм назначить приказом лиц, уполномоченных участвовать в работе по установлению факта нарушения потребительских свойств, объемов или режима предоставления жилищно-коммунальных услуг.

3. Управлению жилищно-коммунального хозяйства (Астафьева Т.В.), управлению энергетики (Степанушкин В.В.) довести настоящее распоряжение до организаций жилищно-коммунального хозяйства.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации Савичева А.В.

Глава администрации

О.В. Шишов

Приложение
к распоряжению главы администрации города Рязани
от 31 декабря 2008г. № 1589-р

Примерная схема оформления документов при нарушении потребительских свойств,
объемов или режима предоставления жилищно-коммунальных услуг

Настоящая примерная схема оформления документов при нарушении потребительских свойств, объемов или режима предоставления жилищно-коммунальных услуг (далее – Схема) определяет взаимоотношения, возникающие между заявителями, ответственными лицами и ресурсоснабжающими организациями по оформлению документов при нарушении потребительских свойств, объемов или режима предоставления жилищно-коммунальных услуг.

1. Основные понятия, используемые в данной Схеме:

«Жилищно-коммунальные услуги» - действия или деятельность предприятий различных организационно-правовых форм по поддержанию и восстановлению надлежащего технического и санитарно-гигиенического состояния зданий, сооружений, оборудования, коммуникаций и объектов жилищно-коммунального назначения, вывозу бытовых отходов и подаче потребителям электрической энергии, питьевой воды, газа, тепловой энергии и горячей воды;

«Заявитель» - гражданин, использующий жилищно-коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«Ответственное лицо» - товарищество собственников жилья, жилищный, жилищно-строительный кооператив или иной специализированный потребительский кооператив, управляющая организация, организация (лицо), оказывающая услуги и (или) выполняющая работы по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома;

«Ресурсоснабжающая организация» - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу коммунальных ресурсов.

2. Оформление документов, подтверждающих факт нарушения потребительских свойств, объемов или режима предоставления жилищно-коммунальных услуг, производится в следующем порядке:

2.1. В случае нарушения потребительских свойств, объемов или режима предоставления жилищно-коммунальных услуг заявитель (наниматель или собственник), подает письменную или устную (в том числе по телефону) заявку ответственному лицу.

2.2. В заявке обязательно указывается:

- фамилия, имя, отчество заявителя;
- номер дома, номер квартиры (если заявка коллективная - указываются номера домов, номера квартир, фамилий, имен и отчеств заявителей);
- причина обращения;
- продолжительность нарушения предоставления жилищно-коммунальных услуг.

2.3. Сотрудник ответственного лица записывает заявку в журнал регистрации с обязательным указанием даты и времени регистрации, присвоением номера, указанием недостатков в предоставлении услуг, указанием адреса заявителя (заявителей) и подписью лица, принявшего заявку. Время нормализации обеспечения услугами также фиксируется в журнале регистрации.

Сотрудник ответственного лица обязан сообщить заявителю сведения о лице, принявшем заявку (фамилия, имя, отчество), регистрационный номер заявки и время ее приема.

2.4. Заявка принимается к исполнению с момента регистрации.

2.5. Уполномоченный работник ответственного лица в течение суток с момента регистрации заявки обязан явиться к заявителю для проверки факта и составления акта нарушения потребительских свойств, объемов или режима предоставления жилищно-коммунальных услуг и принятия мер по исполнению заявки (Форма актов прилагается).

2.6. Акт является основанием для уменьшения размера платы за жилищно-коммунальные услуги и составляется по предлагаемой форме по каждой жилищно-коммунальной услуге.

Сведения, указанные в актах могут быть скорректированы с учетом конкретной ситуации, возникающей в процессе рассмотрения заявок заявителей.

2.7. Для обследования жилого помещения и установления факта нарушения, ответственное лицо:

- согласовывает период времени (не более 3-х часов), в течение которого заявитель обязан находиться дома;

- телефонограммой приглашает представителя ресурсоснабжающей организации для составления акта.

2.8. Акт составляется в трех экземплярах и подписывается представителем ответственного лица, представителем ресурсоснабжающей организации (представителем организации, оказывающей услуги по техническому обслуживанию, содержанию и ремонту многоквартирного дома - в случае нарушения потребительских свойств, объемов или режима предоставления жилищных услуг) и заявителями либо заявителем, если оказание услуг в объеме меньше установленного или ненадлежащего качества касаются только этого жилого помещения.

2.9. Если представитель ресурсоснабжающей организации не явился, об этом делается соответствующая запись в акте. Копия телефонограммы прикладывается к акту.

2.10. Если оказание услуг в объеме меньше установленного или ненадлежащего качества произошло в праздничные или выходные дни, то акты оформляются следующим рабочим днем на основании заявления заявителей (заявителя).

2.11. Если обоснованность заявки не подтвердится в результате обследования, об этом делается соответствующая запись в акте. Факты, изложенные в акте, могут быть обжалованы заявителем в установленном законом порядке.

2.12. Если представители ответственного лица и ресурсоснабжающей организации не явились для составления акта в указанный срок, заявитель имеет право обратиться в управление жилищно-коммунального хозяйства либо в управление энергетики, которые совместно прорабатывают вопрос повторной оценки качества предоставления жилищно-коммунальных услуг с приглашением представителей всех заинтересованных лиц, и согласовывают время проведения мероприятия.

Факт нарушения предоставления услуги, в случае его установления, будет считаться доказанным с момента подачи (приема) заявки.

Для проведения повторной оценки качества предоставления жилищно-коммунальных услуг могут быть приглашены представители государственной жилищной инспекции и (или) представители общественного объединения потребителей, которые также подписывают акт.

В этом случае каждой стороне выдается копия акта.

2.13. Заявитель имеет право обратиться в управление жилищно-коммунального хозяйства либо в управление энергетики и в случае, если ответственное лицо отказалось принять заявку при нарушении потребительских свойств, объемов или режима предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Факт нарушения предоставления услуги, в случае его установления, будет считаться доказанным с момента обращения заявителя в управление жилищно-коммунального хозяйства либо в управление энергетики.

2.14. Ответственное лицо на основании акта (актов) производит перерасчет жилищно-коммунальных платежей в месяце, следующем за расчетным.

2.15. Результаты изменения платы за жилищно-коммунальные услуги отражаются в платежном документе, предоставляемом заявителю в течение последующего месяца после проведения перерасчета.

2.16. В случае если между ответственным лицом и муниципальным предприятием города Рязани «Кустовой вычислительный центр» заключен договор по ведению бухгалтерского учета в части информационно-вычислительных работ, ответственное лицо в оговоренные договором сроки передает в муниципальное предприятие города Рязани «Кустовой вычислительный центр» реестр суммарных недопоставок по видам жилищно-коммунальных услуг (Форма реестров суммарных недопоставок прилагается).

Реестр суммарных недопоставок по видам жилищно-коммунальных услуг составляется ответственным лицом на основании актов, устанавливающих факт нарушения потребительских свойств, объемов или режима предоставления жилищно-коммунальных услуг.

2.17. Муниципальное предприятие города Рязани «Кустовой вычислительный центр» на основании представленных реестров производит перерасчет платежей в месяце, следующем за расчетным.

2.18. Результаты изменения платы за жилищно-коммунальные услуги отражаются в платежном документе, предоставляемом заявителю в течение последующего месяца после проведения перерасчета.

АКТ
о непредоставлении жилищных услуг или предоставлении жилищных услуг
ненадлежащего качества

г. Рязань

« _____ » _____ 200__ г.

Комиссия в составе:

(Представитель организации (ТСЖ, ЖСК, управляющая организация, обслуживающая организация и (или) специализированная организация) ФИО

(Представитель наймодателя ФИО)

(Собственник либо наниматель: ФИО, улица, № дома, № квартиры)

по заявлению _____ на нарушение качества, превышения
(ФИО собственника либо нанимателя)
установленной продолжительности перерыва в указании услуг (или выполнении работ) по
содержанию общего имущества _____

наименование услуги, работы

провела проверку качества _____

наименование услуги, работы

в многоквартирном доме по адресу: _____

Дата начала соответствующего нарушения в предоставлении услуги, работы _____

В результате проверки установлено: _____

Заключение комиссии о причинах нарушения качества, превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг (или выполнении работ) по содержанию общего имущества с указанием виновной стороны

Подписи:

Собственник
(или наниматель)

Представитель организации

(ФИО, дата, подпись)

(ФИО, дата, подпись)

В случае, если при составлении акта стороны не пришли к единому решению, приглашаются представитель управления жилищно-коммунального хозяйства, представитель Государственной жилищной инспекции Рязанской области либо общественного объединения потребителей

Представитель _____

(ФИО, дата, подпись)

АКТ

о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества по теплоснабжению

г. Рязань

« _____ » _____ 200__ г.

Настоящий акт составлен о том, что с _____
(время, число, месяц, год)

и по _____
(время, число, месяц, год)

в жилом (-ых) доме (-ах) _____
(улица, № дома, № квартиры)

отсутствовали (предоставлялись) услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность (заявление потребителя):

В результате проверки установлено:

1). Температура горячей воды в точке разбора _____
давление горячей воды в точке разбора _____
соответствие горячей воды санитарным нормам _____
открытый/ закрытый водоразбор _____

2). Температура воздуха в квартире _____
давление во внутридомовой системе отопления _____
площадь угловых комнат _____

3). Параметры ГВС на вводе в здание _____

4). Параметры теплоснабжения на элеваторном узле:
T1 _____; T2 _____; T3 _____;
P1 _____; P2 _____; P3 _____;

5). Состояние окон и дверей в квартирах _____

6). Наличие акта промывки и опрессовки внутренней системы отопления _____

7). Дата возобновления услуги по всем параметрам _____

8). Заключение комиссии о причинах некачественного теплоснабжения и ГВС с указанием виновной стороны _____

Подписи:

Потребитель

Ответственное лицо

Представитель
ресурсоснабжающей организации

(ФИО, дата, подпись)

(ФИО, дата, подпись)

(ФИО, дата, подпись)

В случае, если при составлении акта стороны не пришли к единому решению, приглашаются представитель управления жилищно-коммунального хозяйства, управления энергетики, представитель Государственной жилищной инспекции Рязанской области либо общественного объединения потребителей

Представитель

(ФИО, дата, подпись)

АКТ
о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг
ненадлежащего качества по ХВС

г. Рязань

« _____ » _____ 200__ г.

Настоящий акт составлен о том, что с _____
(время, число, месяц, год)

и по _____
(время, число, месяц, год)

в жилом (-ых) доме (-ах) _____
(улица, № дома, № квартиры)

отсутствовали (предоставлялись) услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами,
превышающими установленную продолжительность (заявление потребителя):

В результате проверки установлено:

1). Параметры ХВС на вводе в здание _____

2). Дата возобновления параметров услуги _____

3). Заключение комиссии о причинах некачественного ХВС с указанием виновной стороны

Подписи:

Потребитель

Ответственное лицо

Представитель
ресурсоснабжающей организации

(ФИО, дата, подпись)

(ФИО, дата, подпись)

(ФИО, дата, подпись)

В случае, если при составлении акта стороны не пришли к единому решению, приглашаются
представитель управления жилищно-коммунального хозяйства, управления энергетики,
представитель Государственной жилищной инспекции Рязанской области либо общественного
объединения потребителей

Представитель

(ФИО, дата, подпись)

АКТ

о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества по электроснабжению

г. Рязань

« _____ » _____ 200__ г.

Настоящий акт составлен о том, что с _____
(время, число, месяц, год)

и по _____
(время, число, месяц, год)

в жилом (-ых) доме (-ах) _____
(улица, № дома, № квартиры)

отсутствовали (предоставлялись) услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность (заявление потребителя):

В результате проверки установлено:

1). Дата возобновления параметров услуги _____

2). Заключение комиссии о причинах некачественного электроснабжения с указанием виновной стороны

Подписи:

Потребитель

Ответственное лицо

Представитель
ресурсоснабжающей организации

(ФИО, дата, подпись)

(ФИО, дата, подпись)

(ФИО, дата, подпись)

В случае, если при составлении акта стороны не пришли к единому решению, приглашаются представитель управления жилищно-коммунального хозяйства, управления энергетики, представитель Государственной жилищной инспекции Рязанской области либо общественного объединения потребителей

Представитель

(ФИО, дата, подпись)

Реестр

суммарных недопоставок по содержанию и ремонту жилого помещения за _____ 200__ г.

Исполнитель: _____
(наименование) (код)

Причина перерасчета _____

Почтовый адрес	Кодовый адрес			Интервал квартир (кв. – комн.)		Показатели для расчета размера уменьшения платы за содержание и ремонт жилого помещения		
	улица	дом	корпус	с	по	Стоимость соответствующей услуги или работы в составе ежемесячной платы за содержание и ремонт жилого помещения (руб)	Стоимость соответствующей услуги или работы с учетом размера снижения (руб)	Суммарная продолжительность

Руководитель предприятия _____ « _____ » _____ 200__ г. Тел. _____
МП ФИО

**Реестр
суммарных недопоставок по отоплению за _____ 200__ г.**

Исполнитель: _____
(наименование) (код)

Почтовый адрес	Колодовый адрес			Интервал квартир (кв-ком)		Профилактические работы Код причины (1)	Перерывы в подаче Код причины (2)		Отклонение t° воздуха от допустимых значений Код причины (3)			Отклонение давления Код причины (5)	
	ул	дом	корпус	с	по	Продолжительность (дни)	Суммарная продолжительность (час.)	В т.ч. превышение допустимой продолжительности (час.)	Значение t° (°C)	Суммарная продолжительность недопоставок (час.)		Площадь угловых помещений (м²)	свыше 25%
										Дневное время (5.00-00.00)	Ночное время (00.00-5.00)		суммарная продолжительность (дни)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Руководитель предприятия: _____
М П _____ ФИО _____

« _____ » _____ 200__ г. Тел.: _____
дата заполнения

Реестр

суммарных недопоставок по ГВС за _____ 200__ г.

Исполнитель: _____
(наименование) (код)

Тип системы водоснабжения - открытая (60°C)
закрытая (50°C)

Почтовый адрес	Кодовый адрес			Интервал квартир (кв-ком)		Профилактические работы	Перерывы в подаче		Отклонение t° от допустимых значений		Отклонение от санитарных норм	Отклонение давления			
	ул	дом	кор.	с	по	Код причины (1)	Код причины (2)		Код причины (3)		Код причины (4)	Код причины (5)			
						Продолжительность (дни)	Суммарная продолжительность (час.)	В т.ч. превышение допустимой продолжительности (час.)	Значение t° (°C)	Суммарная продолжительность недопоставок (час.)		Суммарная продолжительность (дни)	До 25%	Свыше 25%	
										Дневное вр. (6.00-23.00)			Ночное вр. (23.00-6.00)	Суммарная продолжительность (час.)	Суммарная продолжительность (дни)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	

Руководитель предприятия: _____
МП ФИО

« _____ » _____ 200__ г. Тел.: _____
дата заполнения

суммарных недопоставок по ХВС за _____ 200__ г.

Исполнитель: _____
(наименование) (код)

Почтовый адрес	Колодовый адрес			Интервал квартир (кв-ком)		Перерывы в подаче услуги Код причины (2)		Отклонение от санитарных норм Код причины (4)	Отклонение давления Код причины (5)	
	ул	дом	корпус	с	по	Суммарная продолжительность перерывов (час.)	В т.ч. превышение допустимой продолжительности перерывов (час.)	Суммарная продолжительность недопоставок (дни)	до 25%	свыше 25%
									суммарная продолжительность (час.)	суммарная продолжительность (дни)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Руководитель предприятия: _____ МП _____ ФИО _____ " _____ " _____ 200__ г. Тел.: _____
дата заполнения

Реестр
суммарных недопоставок по водоотведению за _____ 200__ г.

Исполнитель: _____
 (наименование) (код)

Почтовый адрес	Кодовый адрес			Интервал квартир (кв-ком)		Перерывы в подаче Код причины (2)	
	ул.	дом	корпус	с	по	Суммарная продолжительность перерывов (час.)	В т.ч. превышение допустимой продолжительности перерывов (час.)
1	2	3	4	5	6	7	8

Руководитель предприятия: _____
 М.П. ФИО

« _____ » _____ 200__ г. Тел.: _____
 дата заполнения

