

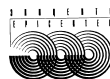
**ЖИЛИЩНО-
КОММУНАЛЬНОЕ
ХОЗЯЙСТВО**

**КАК ЗАЩИТИТЬ СЕБЯ
ОТ ПРОИЗВОЛА
КОММУНАЛЬНЫХ СЛУЖБ**

*Составитель:
Член Бюро ФС РДП «ЯБЛОКО»
А.Г. Голов*



Интеграл-Информ
ЭПИцентр
Москва
2003



Знай и защищай свои права!

Содержание

Краткая инструкция по составлению претензий, жалоб, исков и других обращений	3
С чего начать?	4
Претензия	4
Образцы жалоб	5
1. По поводу состояния инженерного оборудования в подъезде(ах)	5
2. По поводу состояния чердака и крыши	5
3. По поводу состояния подвала	6
4. По поводу состояния придомовой территории	6
5. По поводу состояния квартиры	6
Жалоба Главе муниципального образования	7
Жалоба в прокуратуру	8
Вы можете обратиться в суд	9
Исковое заявление	9
Претензия в связи с непредоставлением услуг по отоплению	10
Перечень работ, подлежащих выполнению организациями по обслуживанию жилищного фонда в жилых помещениях без оплаты проживающими (бесплатно) и за счет проживающих (платно).....	11
Г. Явлинский. Качество услуг и доступные цены	13
Результаты голосования в Государственной Думе РФ	16

Издательская группа:

А.Г. Голов, составитель
Здоровов Ю.А., редактор
Суханов П.Н., дизайн, оригинал-макет

ISBN 5-89069-064-7

© Интеграл-Информ, 2003
© ЭПИцентр, 2003

Распространяется бесплатно.

Издательская лицензия ИД № 01595,
выданная 19.04.2001 г. Комитетом РФ по печати.
Подписано в печать 04.03.2003 г.
Формат 60x84/16. Объем 1 п. л.
Печать офсетная. Тираж 200 000 экз.
Отпечатано в типографии
ГУП УПК «Московская Правда»,
Москва, ул. 1905 г., 7

У вас течет батарея отопления, на чердаке живут бомжи, а в подвале мыши и блохи, в подъезде пахнет так, что без противозага не пройти, лифт и мусоропровод постоянно не работают... Этот список можно продолжать до бесконечности.

Неоднократные обращения в Жилищно-эксплуатационное управление (в вашем городе это может быть ЖЭК, ЖЭС, РЭУ, ДЕЗ, и т.п.) не дали никаких результатов.

Что делать? Как отстоять свои права? Как бороться с произволом коммунальных служб?

Надеемся, что данный сборник поможет вам ответить на эти вопросы.

Внимательно прочитайте эту краткую инструкцию по составлению жалоб, претензий и исков, ознакомьтесь с приведенными примерами их написания и действуйте.

Краткая инструкция по составлению претензий, жалоб, исков и других обращений

1. Все претензии, жалобы и иски должны быть только письменными.
2. Они должны готовиться как минимум в двух экземплярах. Один экземпляр обязательно остается у вас.
3. Для контроля сроков ответа на ваше обращение и доказательств его наличия вы должны подать его сами или послать по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.
В первом случае вы обязательно регистрируете его в организации, куда обращаетесь. Для этого на вашем экземпляре ставятся входящий номер, дата регистрации, штамп организации, Ф.И.О., должность и подпись лица, зарегистрировавшего документ.
- В случае пересылки по почте вы посылаете первый экземпляр и сохраняете уведомление о дате вручения. Обязательно убедитесь, что работник почты указал при оформлении квитанции правильное название организации и ее точный адрес.
4. Само обращение составляется следующим образом:
 - в правом верхнем углу указываются реквизиты организации (адрес и название), куда вы обращаетесь, фамилия и инициалы руководителя, если вы их знаете;
 - затем указываете, от кого следует жалоба (Ф. И. О. и адрес);
 - отступив от написанного на одну строку, пишете в центре «ЖАЛОБА» («ПРЕТЕНЗИЯ», «ИСК»);
 - далее с новой строки следует описание проблемы (постарайтесь уложиться на одной, максимум двух страницах);
 - затем идет список требований, которые вы выдвигаете;
 - в конце жалобы или заявления пишете: «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».
5. В конце обязательно надо расписаться и указать дату, иначе жалоба будет считаться анонимной и рассмотрена не будет.
6. Постарайтесь обязательно сослаться в своей жалобе на законы или другие нормативные акты. Это придаст вашей жалобе вес и заставит чиновников работать.

С чего начать?

У вас дома случилась неприятность. Нет горячей воды, сломался кран или еще что-нибудь.

Вы обратились в ЖЭС и подали заявку. Запишите время, когда вы обращались, а также фамилию и должность того, кто принял вашу заявку.

Если прошел срок, в течение которого должны быть приняты меры, а никаких действий не предпринято, вам необходимо написать претензию.

Начальнику ЖЭС (ЖЭУ, РЭУ) № ____;

_____ района

от гр. _____,

проживающего по адресу:

ПРЕТЕНЗИЯ

С «__» _____ г. я проживаю в доме, обслуживаемом вашей организацией (ордер от № ____).

Являясь исполнителем коммунальных услуг, ваша организация независимо от ведомственной принадлежности, формы собственности и организационно-правовой формы обязана предоставить потребителю услуги, соответствующие по качеству обязательным требованиям стандартов, санитарных правил и норм, установленным нормативам и условиям договора, а также информации о коммунальных услугах.

Потребительские свойства и режим предоставления услуг должны соответствовать установленным нормативам: по теплоснабжению, по электроснабжению, по холодному и горячему водоснабжению, по канализации, по газоснабжению. Я свои обязательства исполняю — регулярно плачу за коммунальные услуги.

Ваша организация исполняет свои обязательства ненадлежащим образом. Ненадлежащее исполнение выразилось в том, что _____

Указанные нарушения противоречат требованиям Закона РФ «О защите прав потребителей», согласно которому исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует условиям договора, Правилам предоставления коммунальных услуг, а потребитель имеет право на то, чтобы коммунальные услуги были безопасны для его жизни, здоровья, а также не причиняли вреда его имуществу.

На основании ст.ст. 27—31 Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления коммунальных услуг ПРОШУ:

в срок до _____ своими силами и средствами безвозмездно устранить указанные недостатки, выполнив следующие работы _____

в срок до _____ возместить причиненные убытки.

Ответ прошу сообщить в письменной форме. В случае отклонения моей претензии буду вынужден обратиться в суд за защитой своих прав потребителя, и кроме вышеуказанного я буду требовать компенсации причиненного мне морального вреда.

При удовлетворении иска суд может также взыскать с исполнителя штраф в бюджет в размере цены иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Подпись _____ Дата _____

Образцы жалоб

1. ПО ПОВОДУ СОСТОЯНИЯ ИНЖЕНЕРНОГО ОБОРУДОВАНИЯ В ПОДЪЕЗДЕ (АХ)

Почтовый адрес комитета,
Председателю Комитета по содержанию жилищного фонда /ФИО/
Главе Территориального управления _____ района /ФИО/
от гр. _____,
проживающего по адресу: _____

ЖАЛОБА

на неправомерное бездействие должностных лиц _____ района.

На протяжении длительного времени инженерное оборудование дома в подъезде(ах) 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 ЖЭС (РЭУ) № ____ с требованием привести инженерное оборудование подъездов 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 (ненадлежащая техническая эксплуатация дома и бездействие должностных лиц ЖЭС (РЭУ) _____ района) нарушает «Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда», утвержденные приказом Государственного комитета РФ по жилищной и строительной политике № 17—139 от 26.12.97 г., и ведет к ускоренному физическому износу дома, а также создает повышенную угрозу для здоровья жильцов.

В связи с этим мы требуем:

1. Выявить лиц, виновных в ненадлежащей технической эксплуатации инженерного оборудования подъезда(ов) и разрушении общего имущества нашего дома.
2. Проконтролировать качество проведения сезонных осмотров и ознакомить нас на основании с. 24 и 29 Конституции РФ с актами технического состояния здания.
3. Проконтролировать действия работников ЖЭС (РЭУ) _____ района по устранению нарушений в содержании инженерных коммуникаций нашего дома и вызвавших их причин.

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.

Приложение: копии обращений (жалоб, заявок и т.п.) в ЖЭС (РЭУ) № _____

Подпись _____ Дата _____

2. ПО ПОВОДУ СОСТОЯНИЯ ЧЕРДАКА И КРЫШИ

Начало аналогично жалобе № 1.

На протяжении длительного времени чердак и крыша дома, в котором мы проживаем, содержатся недопустимым образом:

1. Длительное время не устраняются протечки кровли.
2. Не ремонтируются водосливные устройства и карнизы, из-за чего вода стекает по стенам дома.
3. Не заперта дверь на чердак, и там постоянно живут лица БОМЖиЗ.
4.

Конец аналогичен жалобе № 1.

3. ПО ПОВОДУ СОСТОЯНИЯ ПОДВАЛА

Начало аналогично жалобе № 1.

На протяжении длительного времени подвал дома, в котором мы проживаем, содержится недопустимым образом:

1. В нем весь год комары, тараканы, блохи и т.п.
2. Дверь в подвал не закрыта на замок, и в подвале весь год живут лица БОМЖИЗ.
3. Из подвала идет неприятный запах в подъезд.
4. В подъезде держится повышенная влажность.
5. В квартирах держится повышенная влажность.
6.

Конец аналогичен жалобе № 1.

4. ПО ПОВОДУ СОСТОЯНИЯ ПРИДОМОВОЙ ТЕРРИТОРИИ

Начало аналогично жалобе № 1.

На протяжении длительного времени придомовая территория дома, в котором мы проживаем, содержится недопустимым образом:

1. Не подметается придомовая территория.
2. Не производится своевременно уборка снега и сколка льда.
3. Нет мусорных урн.
4. Нарушена гидроизоляция дома.
5. Не организованы (засорены) стоки на проезжей части около дома.
6. Отсутствуют (сломаны) скамейки около подъездов.
7. Мусоросборники находятся на необорудованных площадках.
8. Мусоросборники находятся в недопустимой близости к жилым домам.
9. Не вывозится длительное время мусор, который разносится ветром по придомовой территории, чем создается хроническая антисанитарная обстановка.
10.

Конец аналогичен жалобе № 1.

5. ПО ПОВОДУ СОСТОЯНИЯ КВАРТИРЫ

Почтовый адрес комитета,
Председателю Комитета по содержанию жилищного фонда /ФИО/
Главе Территориального управления _____ района /ФИО/
От гр. _____, проживающего по адресу:

ЖАЛОБА

на неправомерное бездействие должностных лиц ЖЭС (РЭУ) _____ района.

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

1. Отваливающаяся 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 ЖЭС (РЭУ) № ___ с требованием произвести необходимые работы по устранению нарушений в техническом состоянии моей квартиры в соответствии с действующими СНиП и ГОСТ, а также перечнем работ, производимых ЖЭС в

счет платы за техническое обслуживание согласно Общегородским нормативам по содержанию и ремонту жилищного фонда, но это не дало никаких результатов. Также ничего не было сделано по результатам плановых сезонных осмотров дома.

Все вышеуказанное (неадекватная техническая эксплуатация дома и бездействие должностных лиц ЖЭС (РЭУ) _____ района) нарушает «Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда», утвержденные приказом Государственного комитета РФ по жилищной и строительной политике № 17-139 от 26.12.97 г., и ведет к ускоренному физическому износу дома. Помимо этого неосуществление ремонтных работ в моей квартире в установленные сроки нарушает мои права потребителя коммунальных услуг, предусмотренные Постановлением правительства РФ от 26.09.94 г. № 1099, и создает повышенную угрозу для моего здоровья и здоровья членов моей семьи, а также причиняет значительный материальный ущерб моему имуществу.

В связи с этим я требую:

1. Выявить лиц, виновных в непроведении необходимых работ по устранению технических нарушений в состоянии моей квартиры, связанных как с неадекватной эксплуатацией всего дома целиком, так и его отдельных конструктивных элементов.

2. Проконтролировать проведение необходимых работ сотрудниками ЖЭС (РЭУ) _____ района.

3. Проконтролировать качество проведения общих и частичных осмотров и ознакомить меня с актами указанных осмотров на предмет наличия в них вышеперечисленных недостатков.

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.

Приложение: копии обращений (жалоб, заявок и т.п.) в ЖЭС (РЭУ) № _____

Подпись _____ Дата _____

Итак, вы получили ответ-отписку на вашу жалобу, в котором ничего, кроме общих слов, не говорится.

Следующий этап – жалоба губернатору. Пишется она по тем же принципам, что и предыдущие.

После написания прикладываете к ней копии жалобы и ответа на нее и посылаете по адресу, который вы можете узнать в приемной Администрации Вашего города (телефон – в любом телефонном справочнике):

Вот, например, адрес Губернатора Санкт-Петербурга:

193060, Санкт-Петербург, Смольный, губернатору Санкт-Петербурга,

Главе Администрации города _____ от
Петрова Ивана Ивановича, проживающего по адресу:

ЖАЛОБА

на неудовлетворительный ответ _____

(указать Ф.И.О. и должность подписавшего ответ)

_____ 200_ года я направил жалобу (о чем) главе Территориального управления _____ района. _____ 200_ года мне пришел ответ № _____ от _____ 200_ года, подписанный _____.

Меня не удовлетворяет полученный ответ по следующим причинам:

1. Не были выявлены лица, виновные в неадекватной эксплуатации инженерного оборудования подъездов и разрушении имущества нашего дома.

2. Не было проконтролировано качество проведения сезонных осмотров. Убедительно прошу

рассмотреть мою жалобу и принять меры, находящиеся в вашей компетенции по результатам ее рассмотрения.

3. Официальный ответ о результатах рассмотрения моей жалобы прошу сообщить мне письменно в установленный законом срок.

Приложения:

1. Копия жалобы главе Территориального управления _____ района

2. Копия ответа главы Территориального управления _____ района

Подпись _____ Дата _____

Срок, указанный в законе для ответа на вашу жалобу (30 дней), прошел, а ответа все нет. Т.е. налицо факт нарушения законодательства РФ – смело пишите жалобу в прокуратуру.

Прокурору _____ района города _____
от Петрова Ивана Ивановича, проживающего по адресу:

_____ (индекс, почтовый адрес)

ЖАЛОБА

на неправомерное бездействие должностных лиц

Территориального управления _____ района.

«__» _____ 200__ года я направил жалобу (указать о чем) главе Территориального управления _____ района. С момента получения моей жалобы в Территориальном управлении прошло уже 40 дней, но в нарушение законодательства РФ я до сих пор не получил письменного ответа в установленный законом срок.

Прошу на основании вышеизложенного провести прокурорскую проверку по факту нарушения законодательства России и принять меры по отношению к виновным должностным лицам.

Официальный ответ о результатах рассмотрения моей жалобы прошу сообщить мне письменно в установленный законом срок.

Приложение:

1. Копия жалобы главе Территориального управления _____ района.

Подпись _____ Дата _____

Вы можете обратиться в суд

Если вы хотите довести дело до конца и наказать виновных, вы можете действовать по Закону РФ «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан». Согласно этому закону, к действиям (решениям) государственных органов, органов местного самоуправления, учреждений, предприятий и их объединений, общественных объединений и должностных лиц, государственных служащих, которые могут быть обжалованы в суде, относятся коллегиальные и единоличные действия (решения), в том числе представление официальной информации, ставшей основанием для совершения действий (принятия решений), в результате которых:

- нарушены права и свободы гражданина;
- созданы препятствия к осуществлению гражданином его прав и свобод;
- незаконно на гражданина возложена какая-либо обязанность или он неза-

конно привлечен к какой-либо ответственности. Чтобы обратиться в суд, вам необходимо:

- написать исковое заявление (в количестве равном числу участвующих в деле лиц, плюс одно для суда);
- если речь идет о жилищном вопросе – взять справки о прописке (форма 9) и характеристике жилищной площади (форма 7) и приложить их к исковому заявлению;
- уплатить госпошлину в Сберкассе в размере 10% от МРОТ и приложить квитанцию об оплате к исковому заявлению.

После того как все указанные выше документы подготовлены, вы подаете их в Федеральный суд по месту вашего жительства в порядке, установленном в данном суде (через канцелярию, на личном приеме у судьи и т.п.). Их можно отправить и по почте. О дате первого заседания вам либо сообщат сразу, либо пришлют повестку.

Вы должны явиться по повестке в суд. Ответить на вопросы судьи и остальных участников дела. Вы также можете сами задать вопросы ответчику.

Суд, изучив материалы и заслушав стороны, оценив все доказательства, вынесет решение, которое по общему правилу вступит в законную силу через 10 дней.

Если вы хотите защитить свои права потребителя в суде, вам надо написать следующее исковое заявление:

Истец: _____
Адрес: _____
Ответчик: _____
Адрес: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о ненадлежащем исполнении коммунальных услуг, выплате неустойки и возмещении морального вреда

Цена иска _____ руб.

С «__» _____ г. я проживаю (или являюсь собственником квартиры) в доме, обслуживаемом ответчиком (ордер от _____ № _____ или договор о приватизации от ____ № _____). Являясь исполнителем коммунальных услуг, ответчик, независимо от ведомственной принадлежности, формы собственности и организационно-правовой формы, обязан предоставить потребителю услуги, соответствующие по качеству условиям договора, обязательным требованиям стандартов, санитарных правил и норм, установленным нормативам, а также информации о коммунальных услугах согласно ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п.15 Правил предоставления коммунальных услуг. В соответствии со ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель также имеет право на то, чтобы коммунальные услуги были безопасны для его жизни, здоровья, окружающей среды, а также не причиняли вреда его имуществу.

Потребительские свойства и режим предоставления услуг должны соответствовать установленным нормативам (указать нужное):

- а) по теплоснабжению — температуре воздуха в жилых помещениях при условии выполнения мероприятий по утеплению помещений согласно действующим нормам и правилам;
- б) по электроснабжению — параметрам электрической энергии по действующему стандарту;
- в) по холодному и горячему водоснабжению — гигиеническим требованиям по свойствам и составу подаваемой воды, а также расчетному расходу воды в точке разбора;
- г) по канализации — стандартам отведения сточных вод;

д) по газоснабжению — правилам безопасности в газовом хозяйстве. По договору найма (на обслуживание) я свои обязанности исполняю — своевременно плачу за коммунальные услуги.

Ответчик свои обязанности исполняет ненадлежащим образом.

Ненадлежащее исполнение выразилось в том, что _____.

Моя претензия от _____ об устранении недостатков в срок до _____ Ответчиком оставлена без удовлетворения (частично удовлетворена).

На основании изложенного и руководствуясь ст.ст. 14, 27, 31 Закона РФ «О защите прав потребителей», правилами предоставления коммунальных услуг, ПРОШУ суд обязать ответчика в срок, установленный судом:

а) безвозмездно своими силами и средствами устранить недостатки при оказании коммунальных услуг: _____;

б) возместить мне убытки в сумме _____ руб.;

в) компенсировать мне моральный ущерб в размере _____ руб. за причиненные физические и нравственные страдания, выразившиеся в том, что _____ и продолжающиеся и по настоящее время;

г) взыскать штраф в бюджет в размере цены иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения моих требований.

Приложения:

1. Исковое заявление для ответчика.
2. Копия претензии и доказательства ее отправки.
3. Копии актов, заключений (если имеются).
4. Копии документов, подтверждающих расходы.
5. Копия квитанции об оплате коммунальных услуг и квартирной платы*.
6. Квитанция об оплате государственной пошлины.

Подпись _____ Дата _____

**Оригиналы документов предоставляются непосредственно в процессе судебного разбирательства.*

И еще один пример того, как вы можете добиться перерасчета по оплате коммунальных услуг. В образце приведены адреса г. Санкт-Петербурга и ссылки на соответствующие постановления. В вашем городе они другие, но вы можете их узнать, позвонив по телефону приемной вашей городской администрации и задав вопрос: На основании каких постановлений Главы администрации регулируется система расчетов оплаты за услуги ЖКХ.

Образец:

Начальнику ЖЭС (РЭУ) № _____
от гр. Васильева Валерия Петровича,
проживающего по адресу:
115144, Санкт-Петербург, пр. Лермонтова, д. 32, кв. 15

ПРЕТЕНЗИЯ

в связи с непредоставлением услуг по отоплению

Я, Васильев Валерий Петрович, являюсь собственником жилого помещения по адресу:

115144, Санкт-Петербург, пр. Лермонтова, д. 32, кв. 15.

С «__» _____ 200_г. по «__» _____ 200_г. в моей квартире не предоставляется коммунальная услуга по отоплению. Данный факт подтвержден моей заявкой в № 2_ от «__» _____ 200_г.

На основании вышеуказанного прошу произвести перерасчет оплаты коммунальных услуг в связи с отсутствием отопления за весь период с момента начала отопительного сезона до момента

предоставления отопления в соответствии с приложением № 2 к распоряжению мэра Санкт-Петербурга от 09.02.96 № 102-р.

Согласно п. 5.1 распоряжения мэра Санкт-Петербурга от 31.08.94 г. № 902-р «Об утверждении «Правил подготовки и проведения отопительного сезона в Санкт-Петербурге», «при установившейся среднесуточной температуре наружного воздуха +8°C и ниже в течение 5 суток распоряжением мэра — председателя правительства Санкт-Петербурга или приказом первого заместителя председателя правительства Санкт-Петербурга – председателя городской Межведомственной комиссии по подготовке и проведению отопительного сезона объявляется регулярное отопление».

Согласно официальным данным Информационного центра погоды «Санкт-Петербург» началом отопительного сезона является 0:00 часов 25 октября 200_г.

В соответствии с п. 6.4. «Правил предоставления коммунальных услуг», утвержденных постановлением правительства РФ от 26.09.94 № 1099, за нарушение установленных договором сроков устранения недостатков в качестве предоставляемых услуг при превышении допустимых перерывов в предоставлении услуг исполнитель обязан уплатить потребителю неустойку в размере 3% за каждый день просрочки, если срок или перерыв определен в днях, и 1% за каждый час просрочки, если срок или перерыв определен в часах.

В том же постановлении говорится, что «потребитель имеет право не производить оплату услуг на время перерывов, сверх установленных договором. При этом прекращение оплаты не освобождает исполнителя от возмещения убытков и вреда».

В случае неудовлетворения моих требований я оставляю за собой право обращения в суд.

Подпись _____ Дата _____

Приложение

ПЕРЕЧНИ РАБОТ, подлежащих выполнению организациями по обслуживанию жилищного фонда в жилых помещениях без оплаты проживающими (бесплатно) и за счет проживающих (платно)

Выписка из «Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда», утвержденных приказом Государственного комитета РФ по жилищной и строительной политике № 17-139 от 26.12.97 г.

I. Работы, подлежащие выполнению организациями по обслуживанию жилищного фонда в жилых помещениях без оплаты (бесплатно):

1. Смена прокладок, набивка сальников у водозапорной арматуры с устранением утечки (выполняется в течение смены).
2. Установка ставки для седла клапана, полиэтиленовых прокладок к вентильной головке (выполняется в течение суток).
3. Устранение течи или смена гибкой проводки присоединения санитарных приборов, смена выпусков, приливов, сифонов, участков трубопроводов к сантехприборам, замена резиновых манжет унитаза, подчеканка раствором (выполняется в течение смены).
4. Регулировка смывного бочка с устранением утечки (выполняется в течение смены).
5. Укрепление расшатанного унитаза, умывальника, раковины мойки (выполняется в течение суток).
6. Устранение засоров внутренних канализационных трубопроводов и санитарных приборов, происшедших не по вине проживающих (выполняется в течение смены).
7. Прочистка и промывка внутренней канализации (производится два раза в год).
8. Наладка и регулировка систем горячего водоснабжения и отопления с ликвидацией непрогревов, воздушных пробок, промывкой трубопроводов и отопительных приборов, заменой

неисправных полотенцесушителей (стандартных), запорной и регулирующей арматуры (вентилей, трехходовых кранов, кранов двойной регулировки, воздушных кранов) (выполняется в течение трех суток).

9. Проверка технического состояния газовых приборов (стандартных), при необходимости с заменой вышедших из строя частей и деталей (производится по графику специализированного предприятия).

10. То же, без замены вышедших из строя узлов и деталей, смазывание кранов, прочистка горелок и форсунок, регулировка горения газовых приборов (независимо от типа) (выполняется в течение смены).

11. Проверка технического состояния электроплит (стандартных), при необходимости с заменой вышедших из строя частей и деталей (выполняется по графику специализированного предприятия).

12. То же, без замены вышедших из строя узлов и деталей, регулировка работы электроплит и электроводонагревателей (независимо от типа) (выполняется в течение смены).

13. Общестроительные работы в объемах, необходимых для поддержания эксплуатационных качеств строительных конструкций: мелкий ремонт полов, оконных и дверных заполнений, ликвидация последствий протечек (не по вине проживающих) и других неисправностей (выполняются в согласованные с заявителем сроки).

2. Работы, подлежащие выполнению организациями по обслуживанию жилищного фонда в жилых помещениях за счет проживающих (платно):

1. Смена вентильной головки смесителей горячей и холодной воды (выполняется в течение смены).

2. Смена вышедших из строя и не подлежащих ремонту унитаза и бачка «Компакт», фаянсового умывальника, смесителя типа «Елочка» и ванно-душевого водоразборного крана (выполняется в течение смены).

3. Установка запорной арматуры БС 10А (КГЗУ) к смывному бачку (выполняется в течение смены).

4. Ремонт смывного бачка со сменой шарового крана, резиновой груши, поплавка, перелива, седла и коромысла (выполняется в течение смены).

5. Смена в квартире разбитых жильцами стекол (в зимнее время выполняется немедленно, а в летнее - в течение смены).

6. Смена сиденья к унитазу (выполняется в течение трех суток).

7. Замена полотенцесушителя на другой улучшенной модели (выполняется в течение трех суток).

8. Замена электропроводки от ввода в квартиру (кроме мест общего пользования в коммунальных квартирах), смена на выключатель другой модели, установка переключателя (выполняется в течение смены).

9. Смена неисправного выключателя для открытой и скрытой проводки или замена на выключатель другой модели, установка переключателя (выполняется в течение смены).

10. Смена неисправного потолочного патрона (выполняется в течение смены).

11. Смена неисправной штепсельной розетки для открытой и скрытой проводки на розетку другой модели (выполняется в течение смены).

12. Смена неисправного врезного и накладного замка, оконных и дверных ручек (выполняется немедленно).

13. Открытие входной двери (при утере жильцам ключа) со вскрытием двери, последующей пристройкой и подгонкой, с заготовкой планки или вставки в обвязку полотна (выполняется в течение смены по согласованию с жильцами).

14. Смена сантехприборов на приборы другой модели (выполняется в течение смены по согласованию с жильцами).

15. Смена водоразборной арматуры на арматуру другой модели (выполняется в течение смены по согласованию с жильцами).

16. Врезка глазка во входную дверь (выполняется в согласованные с жильцами сроки).

17. Установка контрольных электросчетчиков в квартирах коммунального заселения (приобретаются жильцами) (выполняется в согласованные с жильцами сроки).

18. Выполнение отделочного ремонта в квартирах (материалы приобретаются и оплачиваются жильцами) (выполняется в согласованные с жильцами сроки).

19. Настилка линолеума улучшенного качества (материалы приобретаются и оплачиваются жильцами) (выполняется в согласованные с жильцами сроки).

Мы надеемся, что этот сборник поможет вам отстаивать свои права в борьбе с решениями правительства, которое поддерживает коммунальных монополистов, озабоченных только одной проблемой – как увеличить тарифы для населения. Партия «ЯБЛОКО» желает вам успехов в этом нелегком, но необходимом деле.

Мы, в свою очередь, будем добиваться пересмотра политики кабинета министров в сфере ЖКХ, чтобы в Думе принимались Законы, которые действительно нужны простым людям.

Удачи!

Ваше «ЯБЛОКО».

Г. Явлинский

КАЧЕСТВО УСЛУГ И ДОСТУПНЫЕ ЦЕНЫ — ТАКОЙ ДОЛЖНА БЫТЬ ЦЕЛЬ РЕФОРМЫ ЖКХ

12 февраля 2003 года по приглашению фракции «ЯБЛОКО» в Государственной Думе выступил премьер-министр Михаил Касьянов. Произошло нечто удивительное. В начале своего выступления премьер фактически признал ошибочной политику реформирования ЖКХ, проводимую правительством. Однако от ответа на вопрос депутата от «ЯБЛОКА» Сергея Митрохина, готов ли он в корне пересмотреть подходы к реформе и остановить безумный рост тарифов на коммунальные услуги, Касьянов предпочел уклониться. Значит, все останется по-прежнему: на словах признание абсурдности проводимой политики; на деле — ее продолжение за неимением иных концепций и представлений.

Нынешней зимой граждане России в очередной раз убедились, что данная политика завела страну в тупик. Основная цель правительства — доведение до 100% оплаты жилищно-коммунальных услуг населением. Если бы речь шла об услугах нормального качества, предоставляемых в полном объеме по **доступным и стабильным** ценам, то пресловутые 100% с радостью заплатила бы вся страна. Именно такой подход в свое время был разработан в программе «Нижегородский пролог». Правительство же подготовило в 1997 году, а сегодня продавливает через Думу прямо противоположное: платить 100% за все то, что есть сегодня, т.е. за услуги крайне низкого качества, поставляемые не в полном объеме (а иногда просто отсутствующие), по ценам, которые не только **недоступны** для большинства населения, но и **постоянно растут**.

Чем опасна такая политика? При полном отсутствии конкуренции, контроля за монополиями и учета их ресурсов 100% — это не реальная стоимость услуг, а цена, произвольно определяемая монополистом. Пример — нарастающий сегодня вал роста тарифов на электроэнергию в Самарской, Ростовской, Ярославской областях и многих других регионах. В результате люди просто перестают платить, денег у коммунальщиков становится не больше, а меньше. Нет денег на подготовку к зиме, к отопительному сезону. В прошлом году замерзло 6 регионов. В этом — уже 20. Если правительство не одумается, что будет через 2—3 года?

«ЯБЛОКО» требует от правительства немедленно принять меры, направленные на прекращение гонки тарифов, обеспечить стабильность цен, также отказаться от идеи форсированного перехода к так называемой «стопроцентной» оплате коммунальных услуг, при которой право на субсидии получит только 10% семей.

Перевод дотаций в адресные субсидии — идея в общем правильная. Главный вопрос: как это делать? Во-первых, происходить этот процесс должен постепенно, так как в нынешних условиях дотации на оплату постоянно растущих тарифов являются единственным средством смягчения последствий постоянного повышения тарифов. Во-вторых, нельзя стричь регионы под одну гребенку так называемого «федерального стандарта». Вместо этой уравниловки мы предлагаем установить для каждого региона его собственный стандарт, учитывающий климатические, географические условия, платежеспособность населения, уровень зарплат и пенсий.

В-третьих, дотации можно превратить в инструмент **повышения эффективности ЖКХ**. Возьмем, например, предложение «ЯБЛОКА» — временно снизить тарифы для товариществ собственников жилья (ТСЖ), жилищно-строительных кооперативов (ЖСК), молодежных жилищных кооперативов (МЖК), которые способны контролировать коммунальные службы эффективные, чем отдельные плательщики. Через 2—3 года такие кооперативы будут охватывать не 3, а 93% жилого фонда страны. Коллективный потребитель нужен для того, чтобы контролировать работу коммунальных служб, выбирать из них самые эффективные и выгодные для кошелька жителей. Другое наше предложение заключается в том, что меньше должны платить и граждане, установившие в своих домах счетчики расходования газа, воды. Сегодня они потребляют намного меньше, чем их заставляют оплачивать монополисты.

Такой подход потребует вложения в реформу дополнительных средств, но эти затраты окупятся уже через 2—3 года. Массовое создание кооперативов и установка счетчиков приведет к снижению издержек коммунальных служб за счет резкого усиления контроля потребителей за монополиями. В том числе и такими могущественными, как РАО ЕЭС, которая вносит наибольший вклад в рост тарифов на тепловую энергию.

Эти инициативы вызвали нервозность у монополистов и обслуживающих их политических партий. Во множестве региональных газет одновременно появились статьи о том, что надо поддержать правительство, а те, кто предлагает что-то другое, просто хотят заморозить страну.

Когда наши оппоненты говорят о том, что низкие налоги и платежи — это льготы, которые являются злом, то это неправда. Налоговые освобождения и пониженные платежи нужны для того, чтобы задышали те или иные нужные

стране **виды** хозяйствующих субъектов, — это не льготы, а **стимулы экономического развития**.

Именно такой механизм «ЯБЛОКО» предлагает запустить с целью вывода из кризиса коммунального хозяйства. Вместо перехода к 100-процентной оплате услуг населением мы предлагаем дать налоговые освобождения частному немонопольному бизнесу, работающего исключительно на нужды ЖКХ. Частные фирмы будут заинтересованы в том, чтобы предложить жителям взять на обслуживание квартиру, подъезд, провести текущий и капитальный ремонт. За ту же (и даже меньшую) плату, которую сегодня взимают монополисты, они сделают все гораздо лучше, быстрее и обойдутся при этом без всяких дотаций.

Это не потребует компенсаций из бюджета, так как сегодня частного бизнеса в ЖКХ просто нет. Деньг в бюджете станет даже больше, ведь работники новых предприятий будут платить подоходный налог. Крайне важно предусмотреть, чтобы эти доходы направлялись в местные бюджеты, которые должны быть укреплены также путем передачи им части федеральных и региональных налогов, на чем всегда настаивало «ЯБЛОКО».

Дальнейший рост коммунальных платежей недопустим еще и потому, что в условиях тотального диктата в ЖКХ монополий он приводит к разращению монополистов. Заплати им 100 или 200%, — эффективность их работы не улучшится ни на «йоту», а качество услуг будет только хуже.

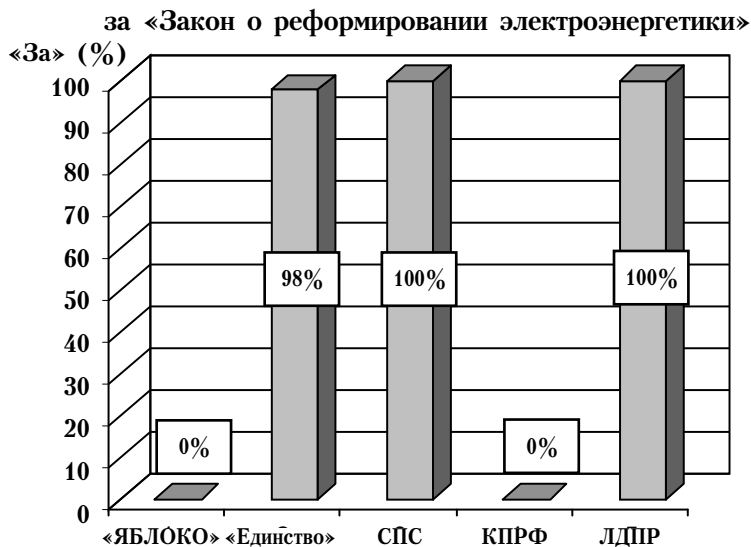
Что касается водоканалов и теплосетей, являющихся естественными монополиями, то ими должны управлять компании, выигравшие конкурс. Предоставил лучшие условия — ниже тарифы для населения, больше отремонтированных труб, меньше перебоев с горячей и холодной водой, — получи право на управление. Не выполнил условия конкурса — договор расторгается. Также необходим ежегодный аудит — с обязательной публикацией его результатов в открытой печати.

«ЯБЛОКО» предлагает механизм возврата денег гражданам за услуги низкого качества либо такие, которые вообще не предоставлены. В некоторых домах горячей воды и тепла не бывает 10 месяцев в году, а людей заставляют платить. «ЯБЛОКО» требует от правительства установить специальные стандарты качества. Если они не выполняются, любой житель может получить компенсацию.

Значительное количество граждан России живет в домах («хрущевках», общежитиях, бараках и т.д.), к которым очень трудно применить понятие «жилье». В них нет воды, газа, часто отключают электроэнергию, часто отсутствуют элементарные удобства. В таких случаях вообще не за что платить. Государство в соответствии с Конституцией обязано предоставить этим людям жилище в приемлемые сроки, для чего необходимо приступить к реализации крупномасштабной программы массового жилищного строительства, применив для этого экономические инструменты, многократно опробованные в мировой практике.

ЖКХ нужно срочно развернуть лицом к потребителю. Его права должны быть надежно гарантированы и жестко защищены. Главной целью реформы должно стать не повышение тарифов для населения, а рост эффективности коммунального комплекса, доступность цен на коммунальные услуги для населения и обеспечение качества этих услуг.

Результаты голосования в Государственной Думе РФ



за поправку к Закону «Об основах федеральной жилищной политики», открывающую дорогу повышению тарифов на услуги ЖКХ

