

Как написать претензию в ЖКХ образец?



Если вы столкнулись с халатным отношением ЖКХ к проблемам вашего жилого помещения, немедленно вступайте в борьбу за свои права.

В первую очередь при разрешении споров с Управляющей компанией необходимо предъявить виновной стороне претензию, в которой нужно подробно указать все волнующие вас вопросы.

Как правило, данный этап предшествует решению вопроса в суде, однако, может протекать одновременно с направлением жалоб в различные органы надзора.

Как составить претензию в жилищно-коммунальное хозяйство?

Как правило, для того чтобы заставить компанию надлежащим образом исполнять свои обязанности, в первую очередь составляется претензия. Но зачастую представители организации не предпринимают никаких мер по решению проблем, указанных жильцами в претензии.

В ответ на жалобу граждане получают отписку, в которой представители ЖКХ указывают различные причины, по которым удовлетворение просьб жильцов невозможно: от плановых работ до ссылок на нормативно-правовые акты, в которых даже сами работники служб иногда не в состоянии разобраться.

Для того чтобы не оказаться участником подобной ситуации, обратите особое внимание на правила составления претензии.

Согласно основам деловой переписки, документ необходимо начать с заполнения адресной части.

Данное поле включает в себя:

- Строку «Кому». Здесь укажите должностное лицо управляющей компании, на имя которого составляется претензия (Ф.И.О., должность). Немного ниже напишите полное название УК;
- Строку «Адрес». Впишите юридический адрес компании, который указан в соглашении;
- Строку «От кого». В данной части необходимо изложить всю информацию о заявителе (являетесь ли вы владельцем жилого помещения или же арендуете помещение согласно договору с собственником: при наличии собственника не забудьте вписать его Ф.И.О.);
- Строку «Адрес». По аналогии со вторым пунктом напишите свое место проживания;
- Строку «Телефон». Впишите свой контактный номер телефона.

Немного ниже в центре листа укажите название документа – «Претензия». Далее изложите основные проблемы, решения которых вы ожидаете от Управляющей компании. Помните, что в документе не должно быть излишне эмоциональных фраз, просторечной лексики, субъективной информации, а также личных мнений самих жильцов дома.

Сама претензия может состоять из одной-двух страниц, в которых должно быть отражено:

1. Право направления претензии. В конкретном случае данное право обеспечивает соглашение между УК и собственниками жилья. В обязательном порядке укажите реквизиты договора, его номер, дату подписания, приложения.
2. Суть претензии. В данной части опишите конкретные проблемы, решения которых требуют жильцы дома от представителей управляющей компании. Например: чрезмерно высокий счет за услуги ЖКХ, неработающий определенное количество дней мусоропровод или лифт и прочее.

Обязательно включите ущерб, который был получен вследствие невыполнения своих обязательств или бездействия управляющей компании.

Помните, что в данной части документа излагать мысли необходимо крайне лаконично. Также не забудьте включить всю фактическую информацию, которая имеет какое-либо отношение к делу. Например, если вы требуете проведения перерасчета, то укажите в претензии конкретные цифры, которые были начислены за услуги, а также дату и повод, который заставил вас усомниться в достоверности информации.

Если же вас не устраивает работа мусоропровода, включите в суть претензии конкретную дату, с которой началась проблема, а также пропишите, были ли обращения в УК с просьбами решить проблему и какой ответ был дан. Если же проблема связана с имущественным ущербом, опишите конкретную сумму (которая была вынесена экспертами).

Чтобы не быть голословными, ссылайтесь на действующее законодательство и определенные нормативно-правовые акты, регулирующие нужную Вам правовую область. К примеру, исходя из постановления № 170 Госстроя, управляющая компания должна обеспечить освещенность лестничных клеток в соответствии с определенными нормами. Если на деле данная норма не соблюдена, а также обращения в диспетчерскую службу УК по поводу данного вопроса были, то опишите в претензии данные факты с указанием вышеупомянутого закона.

Итак, если Вас не устраивает ситуация с отсутствием света на лестничных площадках, Ваша претензия должна быть составлена следующим образом:

На основании пункта 3.2.6. Постановления номер 170 Госкомитета РФ по строительству и жилищно-коммунальному комплексу, датированного 27 сентября 2003 года, свет на лестничных площадках должен быть установлен относительно имеющихся норм. Далее распишите нормативы (к примеру –СНиП 23-05-95).

Немного ниже укажите, что с данной проблемой вы обращались в диспетчерскую службу компании (в службе должны быть зарегистрированы входящие звонки) и пропишите, были ли приняты какие-либо меры со стороны УК по урегулированию вопроса.

Далее вынесите свои требования. На практике из-за разнообразия ситуаций требования могут быть совершенно разными. К примеру, при завышенных счетов за услуги ЖКХ вы можете потребовать перерасчета, а при поломке лифта – ремонта оборудования. Если вы столкнулись с недостаточной освещенностью площадки, то попросите ремонта или установки оборудования. Также в данной части вы можете потребовать возмещения ущерба, если вследствие нарушений в работе со стороны УК вы получили травму.

К основным причинам относятся:

- Протечка крыши, отсутствие уборки снега в зимнее время, потрескавшийся шифер или нежелание ЖКХ принимать заявление на ремонт, когда по графику положено проведение технического обслуживания;
- Отсутствие возмещения за ущерб, понесенный вследствие бездействия/действия представителей управляющей компании;
- Отсутствие вывоза жидких бытовых отходов;
- Отсутствие порядка в подъезде;
- Запрашиваемая УК плата за слесарные работы, которые проводятся бесплатно в соответствии с соглашением;
- Отсутствие перерасчета в ситуации, когда услуги УК были оказаны не в полной мере;
- Отсутствие перерасчета в ситуации, когда жильцы дома заявили о приостановке предоставления услуг;
- Отсутствие реакции со стороны УК относительно заявлений жильцов о том, что услуги по поставке тепла или водоснабжения производятся частично или не соответствуют стандартам качества.

Таким образом, вы имеете право написать претензию относительно невыполнения сотрудниками управляющей компании любого пункта

договора, заключенного между УК и жильцами дома.

Из-за многообразия ситуаций трудно привести какой-либо упорядоченный перечень бытовых нюансов, каждый из которых будет регулироваться определенным нормативно-правовым актом.

Однако при составлении претензии необходимо ссылаться на законы для того, чтобы напомнить сотрудникам УК о том, что игнорирование действующего законодательства влечет за собой административную ответственность. Напоминание о данном аспекте вопроса в претензии значительно ускорит процесс решения проблемы.

Итак, какими именно законами, документами, актами можно оперировать при составлении претензии?

Ниже представлен список:

1. Жилищный кодекс РФ.
2. ФЗ «О пожарной безопасности».
3. Кодекс об административных правонарушениях. Сан. правила и нормы.
4. Постановление Правительства России от 6 мая 2011 г. за номером 354.
5. Постановление Правительства России от 13 августа 2006 г. за номером 491.
6. Постановление Правительства России от 15 мая 2013 г. за номером 416.
7. Постановление Правительства России от 3 апреля 2013 г. за номером 290.
8. Постановление Госстроя России от 27 сентября 2003 г. за номером 170.