

Как правильно составить претензию в ЖКХ?



Согласно Закону РФ («Жилищному кодексу» РФ, постановлению правительства № 491 «Правила содержания общедомового имущества», соглашению, заключенному между жильцами дома и управляющей организацией, и другим нормативно-правовым актам) все проблемы, касаемые содержания жилищного фонда, решаются строго между представителями управляющих компаний и жильцов дома или иной постройки.

Всем известно о том, что на данный момент жилищно-коммунальное хозяйство выполняет свои обязанности крайне плохо. Так, управляющие компании зачастую делают свою работу некачественно, всячески избегая ответственности.

Зачастую такое халатное отношение встречается в маленьких населенных пунктах, где жильцы многоквартирных домов не могут отстаивать свои права ввиду юридической неграмотности. Однако на сегодняшний день даже в мегаполисах встречаются ситуации, когда жильцы домов не довольны работой управляющей компании.

Что же делать в такой ситуации?

Одним из самых популярных способов привлечения организаций к ответственности является претензия на имя руководителя управляющей компании.

Как составить претензионное письмо в жилищно-коммунальное хозяйство?

Данный документ, как правило, составляется в произвольной форме ввиду отсутствия определенной нормы, закрепленной законодательством. Поэтому жильцы домов могут на свой выбор

написать от руки или напечатать претензию, подкрепив ее подписью заявителя.

Стоит учитывать ряд нюансов, которые обязательно должны быть освещены в претензии:

- В верхней правой части листа заполните адресную часть документа: Ф.И.О. должностного лица и полное название его должности; наименование организации и ее юридический адрес. Также не забудьте вписать свои данные немного ниже. Укажите контактные и личные данные в соответствии с паспортом.
- По центру листа напишите название документа – «Претензия».
- В основной части документа подробно опишите суть возникшей проблемы и все необходимые детали дела. Ниже укажите варианты решения сложившейся трудной ситуации в форме требования или прошения (исходя из определенной ситуации).
- Специалисты рекомендуют ссылаться на любые нормативно-правовые акты, касающиеся данной области («Жилищный кодекс» «Правила содержания общедомового имущества», «Закон о защите прав потребителей» и любые другие).
- В случае если у Вас на руках есть какие-либо доказательства нарушений или же документы, подтверждающие какие-либо факты, описываемые в претензии, не забудьте составить список данных документов (фото, видеозаписей, квитанций, чеков и прочего) и в отдельном пункте «Приложения» перечислить всю сопутствующую документацию.
- В конце претензии оставьте свою личную подпись и дату составления документа (число, месяц, год).

На сегодняшний день некоторые управляющие организации предлагают более удобную и простую форму обратной связи. Зайдя на соответствующий сайт, через специальную форму или по электронной почте Вы сможете оставить заявку относительно волнующего Вас вопроса.

Однако помните, что данная форма общения не имеет ничего общего с подачей претензии на имя организации, поэтому согласно закону, управляющая компания не будет нести ответственность за решение вопроса, с которым Вы обратились в электронном письме.

Несмотря на этот факт, все же многие компании дорожат своей репутацией и не оставляют подобные просьбы без внимания.

Согласно закону, жильцы дома могут в добровольном порядке выбирать управляющую компанию, однако в случае отсутствия достойной альтернативы выбор жильцов определяется решением большинства.

Собственники жилья для начала должны тщательно изучить договор. Данный документ составляется исключительно на основе действующего законодательства, именно поэтому в соглашении есть пункты относительно обязанностей компании по обслуживанию и содержанию дома или иного жилого объекта, прав и обязанностей самих жильцов, а также границ ответственности обеих сторон.

Чаще всего жильцы недовольны работой управляющей компании относительно нижеследующих моментов:

- Некачественные услуги (нарушение использования систем водо-, тепло- и газоснабжения дома, некачественная уборка придомовых территорий или подъездов, нерегулярный вывоз мусора, плохие козырьки над подъездами и прочее);
- Регулярность оказания услуг, которая не соответствует пунктам договора или законодательным нормам (благоустройство придомовой территории, ремонтные работы, проверка систем снабжения и прочее);
- Нарушение проверки систем отопления в период смены сезонов;
- Отсутствие собраний жильцов или же нарушение их проведения;
- Соккрытие или умалчивание отчетной информации,

предоставляемой ответственными лицами управляющей компании собственникам жилья;

- Ошибки или преднамеренное начисление лишних сумм за услуги ЖКХ;

Для того чтобы удостовериться в правильности или честности работы управляющей компании жители многоквартирных домов могут обратиться к Постановлению Правительства РФ от 3 апреля 2013 года за номером 290.

В случае, когда собственниками жилья были выявлены какие-либо недочеты или несоответствия работы управляющей организации с законодательными нормами, они имеют право предъявить претензию обслуживающей организации в письменном виде. По желанию жильцы также могут обратиться с жалобой в соответствующие инстанции контроля.

Существует несколько опций подачи претензии в ЖКХ:

- Лично посетить контору управляющей организации. Перед посещением составьте два экземпляра претензии, один из которых в конечном итоге должен остаться у Вас на руках. Проверьте наличие подписи получателя претензии, которая будет свидетельствовать о том, что документ был принят организацией. При выборе данной опции также удостоверьтесь в том, что Ваш документ был зарегистрирован и представитель организации сообщил регистрационный номер входящего сообщения.
- Отправить претензию заказным письмом по почте России с уведомлением о прибытии. В случае, когда у Вас нет времени на личное посещение организации, отправьте претензию по почте. Не забудьте сохранить все документы, выданные сотрудниками почтового отделения.

Если у управляющей организации есть свой электронный адрес, Вы можете направить претензию электронной почтой.