

Протокол

совещания по оказанию жилищно-коммунальных услуг

18 января 2011 г.

г. Горно-Алтайск

Председатель: Главный Государственный санитарный врач по Республике Алтай  
Щучинов Л.В.

Присутствовали: Гришина Г.Г., Матвеева Н.А., Логинова Г.В., Кондратьев Н.П.,  
Колесниченко Н.С., Фурсов О.И., Канищев В.Б., Петренко Н.К., Кругликов И.Е.,  
Манаенкова В.В., Кремер К.А., Гурская Т.Н., Усова Г.Н.

Рассмотрен вопрос:

1. Об оказании жилищно-коммунальных услуг населению в период отопительного сезона, взаимодействие надзорных органов и жилищно-коммунальных служб, рассмотрение жалоб и претензий от населения.

За 2010 год в Управление Роспотребнадзора по РА поступило письменных 59 обращений граждан, в общественную приемную обратилось 154 потребителя. 28 декабря проведена «горячая линия» по вопросам оказания услуг ЖКХ. Только за один день поступило 33 обращения. Жалобы на оказание услуг по отоплению, горячему водоснабжению ненадлежащего качества, на незаконное начисление платы за жилищно-коммунальные услуги. Информация была направлена в МО города Горно-Алтайска, и Майманского района. Ответы о принятых мерах до сих пор не получены. На совещании в МО «Город Горно-Алтайск» 11.01.2011 г. было отмечено, что проведенные замеры температурного режима в праздничные дни показали, что в 114 – ти квартирах температура воздуха ниже норматива. Однако до настоящего времени нормативно-распорядительный документ о порядке перерасчета платы за услугу ненадлежащего качества не доведен до сведения потребителей.

В январе складывается тревожная ситуация в связи с прогнозом погоды о похолодании. Основные причины подачи тепла жителям в недостаточном количестве это подключение к тепловым сетям новых строений без проведения дополнительных работ на теплопунктах. Как можно обеспечить людей теплом, если температура теплоносителя на подаче 57-60 градусов? Если не будет принято действенных мер в ближайшее время, то жители будут продолжать подвергать реальной угрозе жизнь и здоровье.

В республике отмечается сезон подъема ОРВИ, а основная мера профилактики – это соблюдение температурного режима не только в жилых помещениях, но и на рабочих местах. Так, в торговых центрах «Горный», «Мария-РА»ООО «Розница-1» температура воздуха в холодные дни составляла 5-10 градусов на рабочих местах. Многие продавцы заболели и ушли на больничный. Такая же ситуация в Майминском районе.

В Майминском районе вообще запутали потребителей, они не знают к кому обращаться с претензией, оплата за жилищно-коммунальные услуги производится по 4-м квитанциям.

Несвоевременно решаются вопросы управляющими компаниями о проведении капитального ремонта, хотя в постановлении Правительства РФ № 491 прописано, осмотры общего имущества проводятся управляющей организацией, ответственные лица обязаны своевременно выявлять несоответствие состояния общего имущества требованиям законодательства РФ, а так же угрозы жизни и здоровья граждан

Общественной организацией было проведено анкетирование жильцов в г. Горно-Алтайске. Результаты анкетирования показали, что 77% потребителей не довольны качеством оказываемых услуг. Все 100 % потребителей ответили, что обращались в Управляющую компанию. Однако лишь 44 % обратившихся отметили, что УК реагирует оперативно, большая часть - 56 %, считают, что УК не реагирует на обращения. 81 % опрошенных обращались за помощью в органы власти, меры приняты только в 31 % случаев, а в 69 % случаев – меры не приняты.

**По итогам рассмотренного вопроса на совещании принято решение:**

1. Муниципальным образованиям:

1.1 Создать штабы по оперативному рассмотрению вопросов, связанных с жилищно-коммунальными услугами, включая кураторов ЖКХ от Администраций муниципальных образований, управляющие компании, Роспотребнадзор, Жилищную инспекцию, общественную организацию; еженедельно разбирать сложившуюся ситуацию, принимать меры;

1.2 Привести в соответствие с действующим законодательством тарифы на ЖКУ в срок до 01.02.2011 г.;

1.3 Активизировать разъяснительную работу с населением по проблемным вопросам в сфере ЖКХ (по капитальному ремонту, по содержанию жилья и т.д.), задействовав СМИ, бланки квитанций, на общих собраниях, проводить «горячие линии».

1.4 Своевременно и объективно информировать все заинтересованные организации по возникающим проблемам в сфере ЖКХ (Министерство регионального развития РА, Управление Роспотребнадзора по РА, Государственную жилищную инспекцию РА);

1.5 Проконтролировать работу управляющих компаний по перерасчету платы за коммунальные услуги ненадлежащего качества, оплаты электроэнергии за работающие обогреватели в срок до 01.02.2011 г.;

1.6 Разобраться с выдачей технических условий на подключение к тепловым сетям новых строений без проведения дополнительных работ на тепловых пунктах, сообщить о принятых мерах в срок до 01.02.2011 г.;

2. Управляющим компаниям:

2.1 Своевременно (в течение суток) принимать меры реагирования по обращениям потребителей, в том числе по перерасчету за услугу ненадлежащего качества (в т.ч. за электроэнергию), привести в соответствие с требованиями действующего законодательства платежные документы; упростить процедуру перерасчета на основании акта замера температуры; уведомить всех квартиросъемщиков о механизме перерасчета при оказании услуг ненадлежащего качества;

2.2 Своевременно предоставлять в контролирующие организации необходимую и достоверную информацию;

2.3 При проведении осмотров общего имущества своевременно выявлять несоответствие состояния общего имущества требованиям законодательства РФ, а так же угрозы жизни и здоровья граждан, принимать необходимые меры в срок до 01.03.2011 г.;

3. Государственной жилищной инспекции:

3.1 Активизировать работу с населением через СМИ, открыть «горячую линию», повысить результативность работы;

4. Средствам массовой информации:

4.1 Своевременно освещать материалы общественного контроля за отопительным сезоном, действия (бездействия) муниципалитетов;

5. Региональной общественной организации защиты прав потребителей:

5.1 Осуществлять мониторинг за оказанием жилищно-коммунальных услуг гражданам, по выявленным нарушениям информировать заинтересованные службы;

5.2 Информировать население о принятых судами положительных решений в пользу потребителей по искам, связанным с оказанием ЖКУ ненадлежащего качества;

6. Управлению Роспотребнадзора по РА:

6.1 При поступлении обращений потребителей своевременно информировать заинтересованные организации;

6.2 О ситуации в сфере оказания услуг ЖКХ проинформировать Главу РА А.В. Бердникова, Председателя Госсобрания Эл Курултай И.И. Белекова, Прокурора РА Н.В. Мылицина;

6.3 При непринятии мер муниципалитетами по улучшению сложившейся ситуации обратиться к Главе РА по рассмотрению вопроса о соответствии занимаемым должностям Глав муниципалитетов.

Руководитель  
Управления Роспотребнадзора по РА

Л.В. Щучинов

[скачать](#) 