

## СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ В ЖКХ

На нашу редакционную почту в последнее время приходит много жалоб на плохую работу коммунальных служб и прежде всего на то, что специалисты управляющих компаний, получая заявки от жильцов, не спешат их выполнять. В связи с этим возникают и вопросы. В какие сроки службы должны исполнять заявки жителей? Какое количество часов отсутствия водоснабжения или отопления считается нормой в случае аварийной ситуации? Как добиться перерасчета в случае превышения сроков?

Ответить на вопросы мы попросили экспертов УК «ПромИнвест».

# Что можно и нужно требовать от управляющей компании

### ВОДА

Согласно нормам, допустимая продолжительность перерыва подачи воды — не более 8 часов в месяц, из них только 4 часа единовременно.

При аварии на тупиковой магистрали допускается суточное отсутствие горячей воды.

За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи воды размер платы за время, когда не было воды, снижается на 0,15% от размера платы за этот расчетный период.

Плата за ржавую или мутную воду взиматься не должна.

### СВЕТ

Допустимая продолжительность перерыва электроснабжения:

2 часа — при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания;

24 часа — при наличии одного источника питания.

В противном случае — опять те же 0,15%.

### ОТОПЛЕНИЕ

Во время отопительного сезона холодными батареи могут быть не более 24 часов в течение 1 месяца, при этом не более 16 часов одновременно — при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 °С, не более 8 часов одновременно — при температуре воздуха в жилых помещениях от +10 °С до +12 °С; не более 4 часов одновременно — при температуре воздуха в жилых помещениях от +8 °С до +10 °С.

### СОДЕРЖАНИЕ ЛЕСТНИЧНЫХ КЛОТКОВ

Сухая уборка на лестничных площадках и маршах, включая обметание стен, подоконников, отопительных приборов и т. д., долж-

на производиться не реже чем через пять дней, а стен — не менее двух раз в год. Мокрая — не реже одного раза в месяц.

Кроме того, лестничные клетки должны регулярно проветриваться с помощью форточек, фрагм или створок окон на первом и верхнем этажах одновременно, а также через вентиляционные каналы и шахты.

### ПОДЪЕЗДЫ, ЧЕРДАКИ, ПОДВАЛЫ

Подъезды рекомендуется ремонтировать раз в 3 — 5 лет в зависимости от их состояния, но не реже.

Чердаки и подвалы должны быть закрыты на замок и доступны только работникам коммунальных служб. Они не должны быть захламлены строительным мусором, домашними и прочими вещами и оборудованием.

В теплых чердаках уборка — по нормам — проводится не реже одного раза в год.

В соответствии с санитарными нормами и правилами организация по обслуживанию жилищного фонда должна регулярно проводить дератизацию и дезинфекцию мест общего пользования, подвалов, технических подпольев.

### ВНЕШНЕЕ УБРАНСТВО

На фасадах домов в соответствии с проектом, утвержденным городской (районной) архитектурной службой, должны обязательно размещаться указатели с наименованием улицы.

Таблички с указанием номеров подъездов, а также номеров квартир, расположенных в данном подъезде, должны вывешивать у входа в подъезд. Они должны быть размещены однотипно в каждом подъезде, доме, микрорайоне. Табличка с номером должна быть на двери каждой квартиры.

### НОРМАТИВЫ ПО ИСПОЛНЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ

**Протечка кровли** должна устраняться в течение суток (текущий ремонт, залатать пробоину/щель).

В зимнее время 24 часа отводится и на **разбитые стекла**, летом «кота за хвост» могут тянуть 3 дня.

**Течи в водопроводных кранах и в унитазах сливных баках** должны также устраняться в течение суток.

**Неисправности аварийного порядка трубопроводов и их сопряжений** (с фитингами, арматурой и приборами водопровода, канализации, горячего водоснабжения, центрального отопления, газооборудования) устраняются немедленно.

**Повреждение одного из кабелей, питающих жилой дом, отключение системы питания жилых домов или силового электрооборудования** — в течение времени, необходимого для прибытия персонала, обслуживающего дом, но не более двух часов, в сложных случаях с заменой рубильников и прочего — не более трех часов.

**Неисправности в системе освещения общедомовых помещений** (с заменой ламп накаливания, люминесцентных ламп, выключателей и конструктивных элементов светильников) могут устраняться неделю.

**Лифт** должен ремонтироваться не более суток.

**Сроки устранения отдельных неисправностей**, разумеется, указаны с момента их обнаружения или заявки жильцов. Заявки, связанные с обеспечением безопасности проживания, устраняются в срочном порядке.

При этом **текущий ремонт** рекомендуется осуществлять раз в 3 — 5 лет. В зданиях, намеченных к производству капитального ремонта в течение ближайших пяти лет или подлежащих сносу, текущий ремонт следует ограничивать работами, обеспечивающими нормативные условия для проживания (подготовка к весенне-летней и зимней эксплуатации, наладка инженерного оборудования).

### ЭТО ВАЖНО ЗНАТЬ

1. **Не доверяйте устным обещаниям работников жилищно-коммунальных служб, требуйте документального оформления фактов нарушения ваших прав.**

2. **Даже если у вас имеется задолженность по оплате предоставленных ЖКУ, исполнитель не имеет права ограничить предоставление услуг отопления, холодного водоснабжения и водоотведения.**

3. **Отсутствие у исполнителя необходимых денежных средств не освобождает его от ответственности за ухудшение качества коммунальных услуг.**

4. **Исполнитель освобождается от ответственности за ухудшение качества жилищно-коммунальных услуг, если докажет, что оно произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы.**

### КУДА ЖАЛОВАТЬСЯ НА БЕЗДЕЙСТВИЕ КОММУНАЛЬНЫХ СЛУЖБ

● **В прокуратуру** (надзор за соблюдением законодательства).

● **В Государственную жилищную инспекцию** (контроль за техническим состоянием жилищного фонда и его инженерного оборудования, сооружений и элементов инженерной и социальной инфраструктуры, состояние крыши, лестничных клеток, чердаков, подвалов, фундамента, несущих стен и др.; контроль за соблюдением нормативного уровня и режима обеспечения населения коммунальными услугами).

● **В Управление Роспотребнадзора** (контроль за соблюдением Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, за соблюдением права потребителей на получение полной и достоверной информации об исполнителе и оказываемых услугах).

● **В региональную службу по тарифам** (контроль за порядком ценообразования и применения тарифов на жилищно-коммунальные услуги, организация проведения экспертизы обоснованности расчета тарифов организаций коммунального комплекса с привлечением соответствующих организаций).

● **В Управление социальной защиты населения** (вопросы предоставления льгот по оплате ЖКУ).

### ПОЛЕЗНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ

Оставить заявку и пожаловаться на качество услуг ЖКХ можно сразу по нескольким телефонам жилищного комитета:

**004** — городской мониторинговый центр приема сообщений. Это единый центр по приему обращений граждан. Заявки оттуда спускаются на исполнение в обслуживающие организации.

**710-44-54 (с 9.00 до 20.00)** — аварийно-восстановительная служба (отсюда заявки уходят в жилищное агентство, а ГУЖА отправляет жалобу в жилкомсервис).

**576-24-25, 576-24-28, 576-24-34 (пн. — чт. с 9.00 до 18.00, пт. с 9.00 до 17.00, автоответчик)** — горячая линия жилищного комитета. Здесь вы можете не только оставить заявку, но и проконсультироваться по вопросам, связанным с ЖКХ.