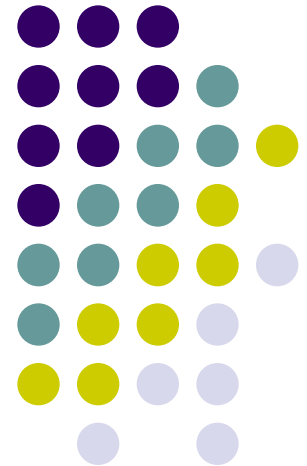


Контроль качества предоставления коммунальных услуг



Что такое коммунальная услуга?



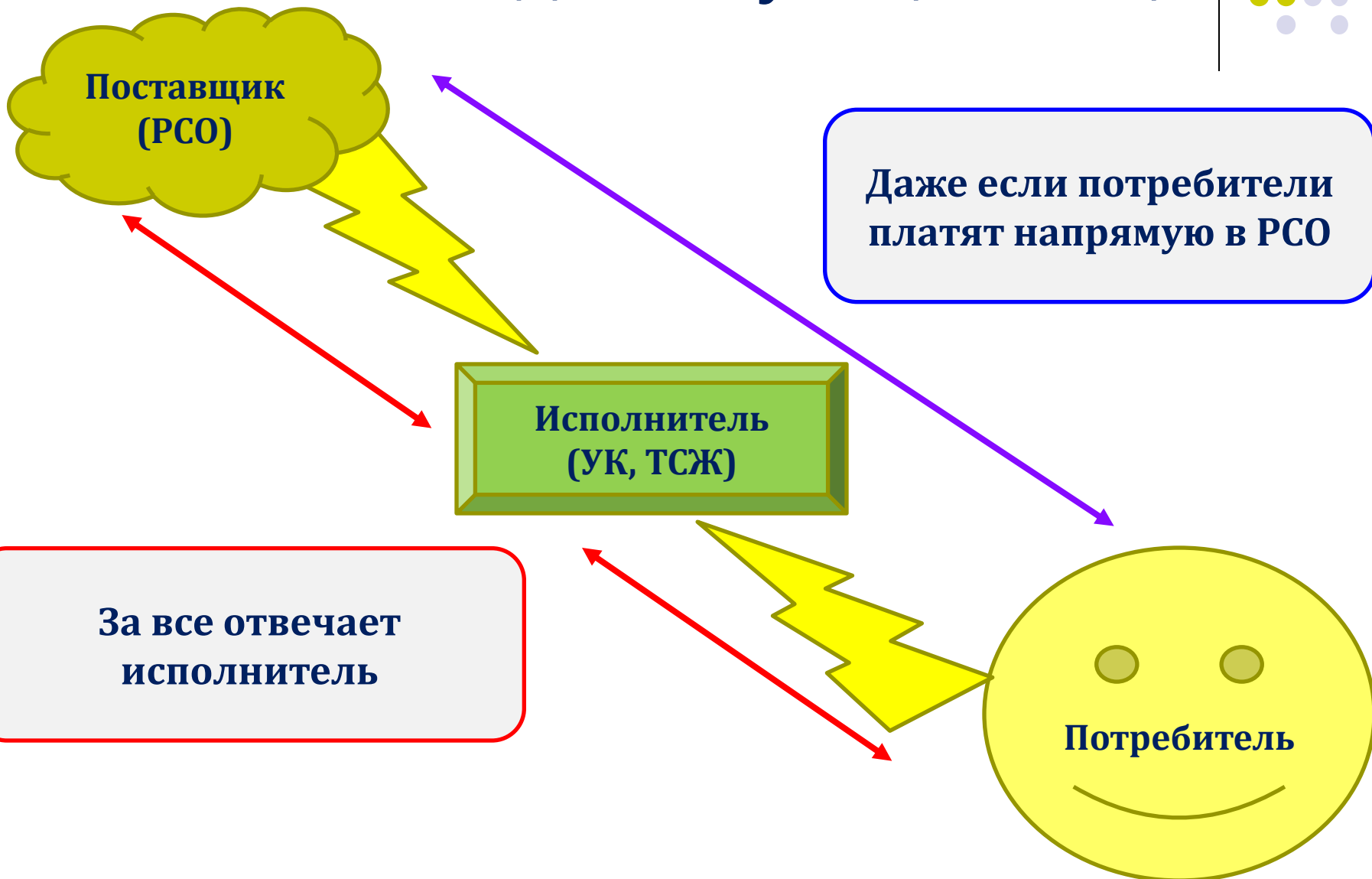
- **осуществление деятельности исполнителя по подаче потребителям любого коммунального ресурса...с целью обеспечения благоприятных и безопасных условий использования жилых, нежилых помещений, общего имущества в многоквартирном доме**

Что такое коммунальные ресурсы?

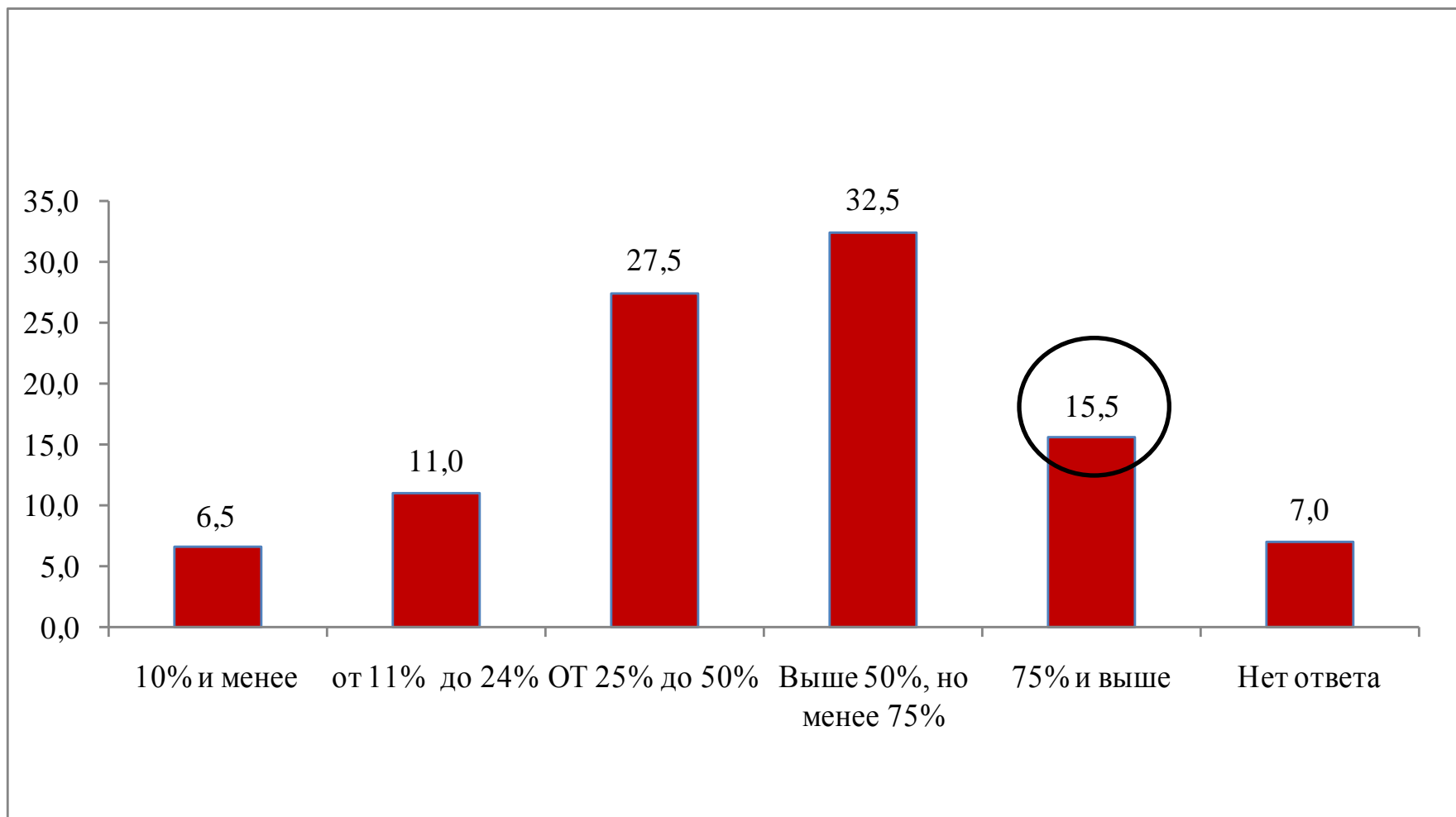


- **Виды ресурсов, используемые для предоставления коммунальных услуг (холодная вода, горячая вода, электрическая энергия, природный газ, тепловая энергия, бытовой газ в баллонах, твердое топливо, сточные бытовые воды)**

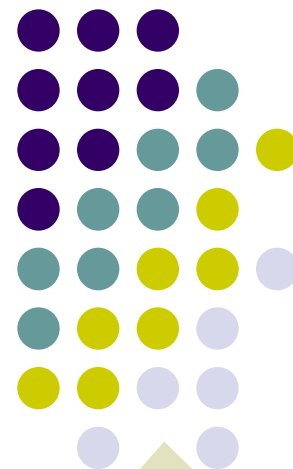
Основные действующие лица



Какую долю расходов в сумме квартплаты, по Вашему мнению, составляет в Вашей семье плата за коммунальные ресурсы – за воду, тепло, электричество, газ? (в % от количества респондентов)



КОНТРОЛЬ



Предмет контроля



**Уровень качества предоставления
конкретной коммунальной услуги**



На что опираемся?



- **Постановление Правительства РФ от 06 мая 2011 г. № 354, утвердившее Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов – ключевой документ по рассматриваемым вопросам.**
- **приложение 1 «Требования к качеству предоставления коммунальных услуг»**



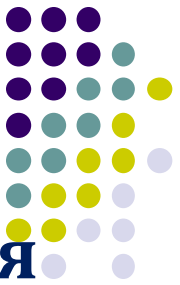
Методы контроля



- Постановление № 354 подробно описывает процедуры *фиксации нарушений качества предоставления коммунальных услуг*. Главное – реагировать немедленно.
- Диспетчер должен зафиксировать время обращения, а специалист УК должен быть направлен для проверки в течение 2 часов, в том числе для составления акта вместе с представителями потребителя и Совета МКД
- Раздел X. «Порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»



Результирующая документация



- В случае некачественного предоставления коммунальной услуги составляется *акт проверки качества предоставления коммунальной услуги*
- Важно, что при отсутствии реакции со стороны УК, потребители совместно с членами Совета МКД *вправе составить акт самостоятельно*. В обязательном порядке, при наличии, или отсутствии представителя УК, акт подписывает председатель Совета МКД. Это требование Постановления № 354

Результирующие мероприятия



При систематическом нарушении качества предоставления коммунальных услуг и выяснении степени вины исполнителя (УК) и поставщика (РСО) услуги **возможно обращение в органы Роспотребнадзора и органы жилищного надзора**, с приложением всех документов, в том числе актов, свидетельствующих о нарушениях

После выяснения причин отклонений качества (например, состояние элементов общего имущества – стояков, лежанок, запорных узлов, электропроводки и т.п.), возможно **включение работ** по ремонту этих элементов в планы **текущего ремонта или капитального ремонта**