

# Как зафиксировать факт предоставления некачественной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами

декабрь 2021 года



01

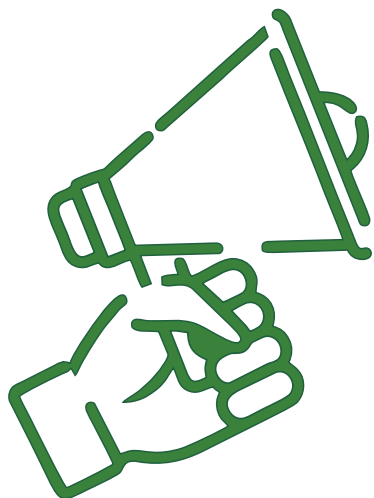
# Убедитесь, есть ли факт нарушения



В холодное время года  
(при среднесуточной температуре  
 $+5^{\circ}\text{C}$  и ниже)  
- мусор должны вывозить  
не реже одного раза в трое суток.

В теплое время года  
(при среднесуточной температуре  
свыше  $+5^{\circ}\text{C}$ )  
- мусор должен вывозиться  
ежедневно.





## Сообщите

в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя - регионального оператора или управляющей компании.

Уточнить с кем заключен договор на оказание услуг по обращению с ТКО можно в квитанции об оплате.



03

# Убедитесь, что ваше сообщение зарегистрировано.

Регистрируются как письменные,  
так устные обращения.  
При этом Вам понадобится  
назвать свои ФИО  
и точный адрес объекта.

В ответ Вам должны сообщить  
ФИО принявшего сообщение  
сотрудника, номер и время  
регистрации обращения.





Если сотруднику аварийно-диспетчерской службы известны причины нарушения качества услуги по обращению с ТКО, он должен сообщить Вам об этом и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений.

Если причины произошедшего аварийно-диспетчерской службе не известны, с Вами должны согласовать дату и время проверки факта нарушения.

Проверка назначается не позднее 2 часов с момента жалобы (если с потребителем не согласовано иное время).

По окончании проверки составляется акт.



Если проверку не провели в срок, составьте акт проверки качества услуг по обращению с ТКО в отсутствие исполнителя.

07

Акт подписывается не менее чем двумя потребителями и председателем совета многоквартирного дома, товарищества или кооператива и направляется исполнителю для принятия мер.



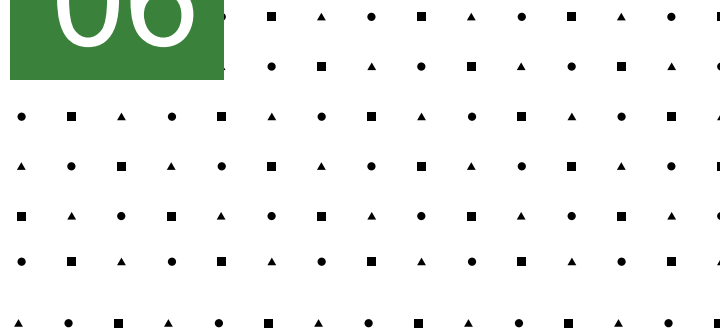
# Если факт подтвердится, в акте проверки указывают дату, время и выявленные нарушения

Всем сторонам - участникам проверки  
полагается по экземпляру акта,  
заверенного их подписями.  
При уклонении кого-либо  
от подписания акта подписи ставят  
другие участники проверки.

После устранения причин нарушения  
исполнитель обязан удостовериться,  
что потребителю предоставляется услуга  
надлежащего качества в необходимом объеме.

06

Памятка потребителя





# ВАЖНО!



Органы местного самоуправления имеют право рассматривать обращения и давать консультации по вопросам защиты прав потребителей, в том числе при составлении актов проверки качества предоставления коммунальных услуг



Если исполнитель не устранил нарушение, зафиксированное в акте проверки, направьте жалобу в Департамент ЖКХ и государственного жилищного надзора Томской области.



Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов".

Нарушение нормативного уровня  
обеспечения населения  
коммунальными услугами **ВЛЕЧЕТ**  
наложение административного штрафа:

- на должностных лиц  
в размере  
от 500 руб. до 1 тыс. руб.;

- на юридических лиц  
в размере  
от 5 тыс. до 10 тыс. руб.



За каждые 24 часа отклонения суммарно в течение расчетного месяца, в котором произошло указанное отклонение, размер платы за услугу по обращению с ТКО должен быть снижено (за такой месяц) на 3,3 %.

