

# ПРИКАЗ МИНИСТЕРСТВА ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

22 мая 2014 г. № 62

## Об утверждении Инструкции об организации работы с заявками и письменными претензиями потребителей жилищно-коммунальных услуг в организациях, входящих в систему Минжилкомхоза

На основании [подпункта 4.4](#) пункта 4 Положения о Министерстве жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 31 июля 2006 года № 968, и с целью совершенствования подходов при рассмотрении заявок и письменных претензий потребителей жилищно-коммунальных услуг в организациях, входящих в систему Минжилкомхоза,

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую [Инструкцию](#) об организации работы с заявками и письменными претензиями потребителей жилищно-коммунальных услуг в организациях, входящих в систему Минжилкомхоза.
2. Возложить персональную ответственность за организацию работы с заявками и письменными претензиями потребителей на руководителей организаций жилищно-коммунального хозяйства, входящих в систему Минжилкомхоза, оказывающих потребителям жилищно-коммунальные услуги.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на управление по работе с обращениями граждан и СМИ центрального аппарата министерства (Адуенко С.Б.).

*Министр жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь*

*А.В.Шорец*

УТВЕРЖДЕНО  
[Приказ](#) Министерства  
жилищно-коммунального  
хозяйства  
Республики Беларусь  
22.05.2014 № 62

# **ИНСТРУКЦИЯ**

## **об организации работы с заявками и письменными претензиями потребителей жилищно-коммунальных услуг в организациях, входящих в систему Минжилкомхоза**

### **ГЛАВА 1**

#### **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с [Законом](#) Республики Беларусь от 16 июля 2008 года «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2008 г., № 175, 2/1502) и определяет порядок организации работы с заявками и письменными претензиями потребителей жилищно-коммунальных услуг в организациях, входящих в систему Минжилкомхоза.

2. Основные права и обязанности сторон в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг регулируются гражданским законодательством, [Законом](#) Республики Беларусь «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг», договорными условиями.

3. Участниками отношений в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг являются потребитель, исполнитель, общественные объединения потребителей, государственные органы и иные организации в соответствии с их компетенцией, которые обусловлены заключением договоров на оказание жилищно-коммунальных услуг, бытового подряда, а также иными видами договоров в соответствии с гражданским законодательством.

4. Отношения между потребителем и исполнителем распространяются на вопросы, связанные с оказанием следующих видов услуг:

коммунальные услуги, включающие горячее и холодное водоснабжение, водоотведение (канализацию), газо-, электро- и теплоснабжение, пользование лифтом. Вывоз и обезвреживание твердых бытовых отходов;

техническое обслуживание, включающее эксплуатацию и текущий ремонт общего имущества жилых домов, уборку и освещение вспомогательных помещений жилых домов, придомовой территории, а также ремонта усовершенствованных покрытий проездов, проходов. Уход за зелеными насаждениями;

капитальный ремонт многоквартирного жилого дома, осуществляемый в установленном законодательством порядке;

услуги по управлению жилым домом или группой жилых домов;

иные жилищно-коммунальные услуги.

5. Для целей настоящей Инструкции используются следующие основные термины и их определения:

исполнитель - юридическое лицо, его филиал, представительство, иное обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения юридического лица, или индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителям жилищно-коммунальные услуги на основе договора;

потребитель - физическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее жилищно-коммунальные услуги или пользующееся жилищно-коммунальными услугами исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

заявка - устное сообщение, в том числе по телефону, о заказе платной услуги, предоставляемой населению, либо требование потребителя в связи с неоказанием жилищно-коммунальных услуг;

письменная претензия - письменное сообщение о неоказании жилищно-коммунальных услуг либо оказании их с недостатками;

уведомление - информирование исполнителя о неоказании жилищно-коммунальной услуги либо оказании ее с недостатками;

претензионный акт - заключение об оказании либо неоказании жилищно-коммунальной услуги или оказании ее с недостатками.

6. Делопроизводство по рассмотрению заявок и письменных претензий потребителей осуществляется уполномоченными должностными лицами отдельно от других видов делопроизводства и ведется централизованно.

Действие настоящей Инструкции не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в соответствии с [Законом](#) Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 83, 2/1852).

## **ГЛАВА 2**

### **ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВОК, ПИСЬМЕННЫХ ПРЕТЕНЗИЙ**

7. Заявки на услуги, в том числе оказываемые по договорам бытового подряда, осуществляются гражданами письменно или устно, в том числе по телефону.

Регистрация заявок осуществляется с использованием одной из регистрационно-контрольных форм: автоматизированной (электронной), карточной (в регистрационно-контрольных карточках), журнальной (приложения [1](#), [2](#)). Потребителю сообщаются сведения о лице, принявшем заявку и ее регистрационный номер. После выполнения работ в регистрационно-контрольной форме делается соответствующая отметка.

8. В случае неоказания жилищно-коммунальной услуги либо оказания жилищно-коммунальной услуги с недостатками потребитель имеет право обратиться к исполнителю с требованием о восстановлении своих прав, уведомив его либо аварийно-диспетчерскую службу, указанную в договоре, путем направления письменной претензии либо устного сообщения (заявки), в том числе по телефону.

9. Все поступившие заявки и письменные претензии регистрируются в день их подачи, затем передаются уполномоченному лицу для организации их дальнейшего исполнения и контролируются работником исполнителя, осуществляющим их регистрацию.

10. Работник исполнителя на основании поступившего уведомления потребителя должен прибыть к потребителю не позднее одного дня или срока, определенного договором.

В случае необеспечения потребителем доступа в жилые помещения, на земельные участки в заранее согласованное время исполнитель не несет ответственности за нарушение указанного срока.

Работник исполнителя, прибывший к потребителю, устанавливает факт наличия и причины неоказания жилищно-коммунальной услуги либо оказания жилищно-коммунальной услуги с недостатками, составляет претензионный акт и при наличии технической возможности с согласия потребителя незамедлительно обеспечивает оказание жилищно-коммунальной услуги либо устранение недостатков жилищно-коммунальной услуги.

Претензионный акт подписывается работником исполнителя и потребителем. Потребитель вправе подписать претензионный акт с оговорками.

В случае отказа потребителя от подписания претензионного акта работник исполнителя делает об этом запись в данном акте.

На основании претензионного акта исполнитель удовлетворяет требования потребителя либо в течение 5 дней направляет потребителю мотивированный письменный отказ в удовлетворении его требований.

11. Заявки и письменные претензии о неоказании жилищно-коммунальных услуг либо оказании их с недостатками, поступившие в ходе личного приема граждан руководством исполнителя, передаются для рассмотрения уполномоченному лицу для их регистрации и дальнейшей организации работ по их исполнению и контролю.

В случае направления потребителем заявок или письменных претензий в вышестоящую организацию местный исполнительный или распорядительный орган или другие организации, не оказывающие жилищно-коммунальные услуги, они рассматриваются в соответствии с [Законом](#) «Об обращениях граждан и юридических лиц».

### **ГЛАВА 3**

#### **СРОКИ ИСПОЛНЕНИЯ ЗАЯВОК И ПИСЬМЕННЫХ ПРЕТЕНЗИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

12. Недостатки оказанной жилищно-коммунальной услуги должны быть устранены исполнителем в максимально короткий срок, технологически необходимый для устранения недостатков жилищно-коммунальной услуги, но не превышающий месяца со дня предъявления соответствующего требования, если иной срок не установлен соглашением сторон.

13. Предельный срок устранения неисправностей элементов зданий с момента их выявления установлен нормами технического [кодекса](#) установившейся практики ТКП 45-1.04-14-2005 (02250) «Техническая эксплуатация жилых и общественных зданий и сооружений. Порядок проведения».

14. Возобновление оказания жилищно-коммунальной услуги, не оказанной потребителю, либо повторное оказание жилищно-коммунальной услуги, оказанной ранее с недостатками, должно быть проведено в первоочередном порядке в срок, установленный законодательством или исполнителем для срочного оказания жилищно-коммунальной услуги, а в случае, если этот срок не установлен, - в срок, предусмотренный договором, который был исполнен ненадлежащим образом.

15. В случае если потребитель потребовал уменьшения размера платы в связи с оказанием жилищно-коммунальной услуги с недостатками, а также в случае неоказания жилищно-коммунальной услуги перерасчет платы за основные жилищно-коммунальные услуги

осуществляется в порядке, установленном [постановлением](#) Совета Министров Республики Беларусь от 27.01.2009 № 99 «О мерах по реализации Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2009 г., № 31, 5/29208), а за дополнительные жилищно-коммунальные услуги - в порядке, определенном договором.

Срок принятия решения по требованию потребителя о возврате платы за жилищно-коммунальную услугу, об уменьшении размера платы за жилищно-коммунальную услугу, оказанную с недостатками, не может превышать семи календарных дней со дня предъявления соответствующего требования.

## **ГЛАВА 4**

### **ПРОВЕДЕНИЕ ПРОВЕРКИ (ЭКСПЕРТИЗЫ) КАЧЕСТВА ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ**

16. Исполнитель обязан в соответствии с уведомлением потребителя о неоказании жилищно-коммунальных услуг либо оказании их с недостатками провести проверку качества оказанной жилищно-коммунальной услуги за свой счет.

Потребитель вправе за свой счет организовать проведение независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальной услуги (факта неоказания жилищно-коммунальной услуги), в том числе если исполнитель отказал в удовлетворении требований потребителя, связанных с неоказанием жилищно-коммунальной услуги либо оказанием жилищно-коммунальной услуги с недостатками.

Независимая проверка (экспертиза) проводится комиссией, созданной местным исполнительным и распорядительным органом (далее - комиссия), в состав которой входят представители местного исполнительного и распорядительного органа, аккредитованных испытательных лабораторий (центров), а также других организаций, за исключением представителей исполнителя.

Порядок проведения независимой проверки (экспертизы) установлен [постановлением](#) Совета Министров Республики Беларусь от 27.01.2009 № 99 «О мерах по реализации Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг».

17. Недостатки, указанные в акте независимой проверки (экспертизы), подлежат устранению исполнителем в обязательном порядке не позднее месяца со дня составления акта.

В случае если в результате независимой проверки (экспертизы) будут установлены недостатки жилищно-коммунальной услуги (факт неоказания услуги), исполнитель обязан возместить потребителю расходы на проведение такой проверки (экспертизы).

Проведение независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальной услуги (факта неоказания жилищно-коммунальной услуги) не лишает потребителя права на судебное обжалование отказа исполнителя в удовлетворении требований потребителя.

## **ГЛАВА 5**

### **СРОКИ ХРАНЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОТЧЕТНОСТИ**

18. Организациями системы Минжилкомхоза областного уровня и г.Минска один раз в полугодие осуществляется свод данных по рассмотрению заявок и письменных претензий потребителей в форме ведомственной статистической отчетности, представляется в Минжилкомхоз до 15-го числа месяца, следующего за отчетным периодом.

19. Срок хранения журналов регистрации заявок и письменных претензий потребителей, а также документов, связанных с их рассмотрением, - 3 года.

*Приложение 1  
к [Инструкции](#)  
об организации работы  
с заявками и письменными  
претензиями потребителей  
жилищно-коммунальных  
услуг в организациях,  
входящих в систему  
Минжилкомхоза*

**ЖУРНАЛ**  
**учета заявок и письменных претензий потребителей жилищно-коммунальных услуг**

| №<br>п/<br>п | Ре<br>г<br>№ | Дата<br>поступлени<br>я | Адрес,<br>Ф.И.О.<br>заявителя,<br>телефон | Дата и время<br>предоставления<br>доступа | Содержание<br>обращения,<br>наименование<br>дефекта | Результат<br>обследовани<br>я | Что<br>сделан<br>о | Срок<br>выполнени<br>я | Исполните<br>ль |
|--------------|--------------|-------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------|------------------------|-----------------|
| 1            | 2            | 3                       | 4                                         | 5                                         | 6                                                   | 7                             | 8                  | 9                      | 10              |
|              |              |                         |                                           |                                           |                                                     |                               |                    |                        |                 |
|              |              |                         |                                           |                                           |                                                     |                               |                    |                        |                 |

*Приложение 2  
к [Инструкции](#) об организации  
работы с заявками*

*и письменными претензиями  
потребителей  
жилищно-коммунальных услуг  
в организациях, входящих  
в систему Минжилкомхоза*

**Реквизиты регистрационно-контрольной формы регистрации заявок и письменных  
претензий потребителей жилищно-коммунальных услуг**

Регистрационная карточка № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

По обращению граждан в \_\_\_\_\_

(организация)

Заявитель,

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Адрес места жительства, контактный телефон \_\_\_\_\_

Содержание обращения \_\_\_\_\_

Дата и время выдачи карточки \_\_\_\_\_

Дата и время доступа в квартиру \_\_\_\_\_

Результат обследования \_\_\_\_\_

Исполнитель (Ф.И.О., подпись) \_\_\_\_\_

Что сделано \_\_\_\_\_

Дата и время выполнения \_\_\_\_\_

Перенесено, причина \_\_\_\_\_

Оценка жильцом качества оказанных услуг \_\_\_\_\_

Примечание \_\_\_\_\_

Дополнительные работы \_\_\_\_\_

Контроль мастера (Ф.И.О., подпись) \_\_\_\_\_