

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

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 (приложение 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 регистрируется 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 не обеспечения 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 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, 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 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

№ п/п	Рег №	Дата пост упле ния	Адрес, Ф.И.О. заявителя телефон	Дата и время предост авления доступа	Содержа- ние обращения, наименова- ние дефекта	Резуль тат обслед ования	Что сде- лано	Срок выполн ения	Испол- нитель
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) \_\_\_\_\_