

ПАМ'ЯТКА ДЛЯ МЕШКАНЦЯ БУДИНКУ

Ваші права та обов'язки управителя (КП) щодо надання житлово-комунальних послуг

1. ПРАВА ВЛАСНИКІВ (КОРИСТУВАЧІВ) ЖИТЛА

Відповідно до Закону України «Про житлово-комунальні послуги», Закону України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку», Цивільного кодексу України та Порядку проведення перевірки відповідності якості надання деяких комунальних послуг, затвердженого Постановою КМУ № 1145 від 27.12.2018 р., власник (користувач) житла має право:

- отримувати житлово-комунальні послуги безперебійно, у повному обсязі та належної якості;
- користуватися спільним майном будинку (стояки, мережі, підвали, дахи) нарівні з іншими співвласниками;
- отримувати від управителя достовірну інформацію про послуги та стан виконання його обов'язків;
- звертатися з претензією щодо ненадання/неналежного надання послуги, вимагати складення акта-претензії;
- вимагати невідкладного усунення аварій і несправностей на спільному майні будинку;
- вимагати перерахунку (зменшення) плати за період відсутності або неналежної якості послуги;
- брати участь у прийнятті рішень щодо управління будинком, контролювати виконання договору управління;
- отримувати компенсацію шкоди, завданої майну внаслідок неналежного утримання спільного майна (ст. 1166 ЦК України);
- оскаржити дії/бездіяльність управителя до Держпродспоживслужби, органу місцевого самоврядування або до суду.

2. ОBOB'ЯЗКИ УПРАВИТЕЛЯ (КП)

Відповідно до п. 7 ч. 1 ст. 1 Закону України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку», Постанови КМУ № 712 від 05.09.2018 р. та Правил утримання жилих будинків і прибудинкових територій (Наказ Держжитлокомунгоспу № 76 від 17.05.2005 р., далі — Правила № 76), управитель (КП) зобов'язаний:

- забезпечувати належне утримання спільного майна будинку (конструктиви, дахи, підвали, мережі водо-, тепло-, електропостачання);
- утримувати внутрішньобудинкові мережі, в т.ч. стояки опалення, у справному стані та здійснювати їх періодичну заміну (розділ 2 Правил № 76);
- здійснювати поточний та капітальний ремонт спільного майна (розділ 2 Правил № 76, Постанова КМУ № 712);
- проводити планові й позапланові огляди будинку, зокрема після аварій чи виявлення несправностей (п. 2.2.1 Правил № 76);
- забезпечити цілодобову ОДС, яка контролює обладнання, реєструє звернення та повідомляє аварійну службу (п. 2.9.3, 2.9.5 Правил № 76);
- забезпечити цілодобову готовність аварійної служби (АРС) і довести ліквідацію аварії до повного завершення (п. 2.9.7, 2.9.9 Правил № 76);
- вести журнали заявок, аварій та звернень, надавати інформацію про статус розгляду звернення (п. 2.9.4, 2.9.5 Правил № 76);
- завчасно готувати системи опалення до сезону, своєчасно усувати несправності (п. 5.1.6, 5.1.7 Правил № 76);
- забезпечувати безперебійну роботу опалення і гарячого водопостачання, розрахункову температуру (п. 5.1.14 Правил № 76);
- своєчасно й якісно усувати несправності системи гарячого водопостачання (п. 5.1.15 Правил № 76);
- розглядати претензії у строки Порядку № 1145 (прибуття не пізніше 24 год, акт-претензія, відповідь протягом 5 робочих днів);
- здійснювати перерахунок плати за ненадану/неналежну послугу (Постанова КМУ № 630 від 21.07.2005 р.);
- звітувати перед співвласниками про виконання договору управління (Постанова КМУ № 712);
- забезпечувати доступ власників до інформації про спільне майно та доступ до приміщень у випадках, необхідних для усунення аварій.

Детальний покроковий алгоритм звернення та зразок акта-претензії — див. Додатки 1 і 2.

Правову консультацію підготувала адвокат Аліса Дорога-Воробйова, тел.: 0500110303.

Додаток 1

7 КРОКІВ ДО СПРАВЕДЛИВОСТІ: що робити, якщо послугу не надають

КРОК 1. ВИ ПОМІТИЛИ ПРОБЛЕМУ

Немає холодної чи гарячої води, газу, опалення — або послуга є, але «щось не так» (дивний запах, присмак чи колір води, батареї ледь теплі). Це вже підстава діяти.

КРОК 2. ВИ ПОВІДОМЛЯЄТЕ

Дзвінок, усна заява або лист (поштою чи електронно) до виконавця послуги або управителя. Порада: письмове звернення завжди надійніше за усне — воно залишає слід.

КРОК 3. ВАШЕ ЗВЕРНЕННЯ РЕЄСТРУЮТЬ

Звернення заносять у журнал заявок. **ВАЖЛИВО:** ви маєте право вимагати номер реєстрації, П.І.Б. та посаду особи, яка прийняла звернення — не соромтеся питати!

КРОК 4. ЧАС ІТИ НА ВИКЛИК — 24 ГОДИНИ

Представник має прибути не пізніше 24 годин з моменту звернення. **НЕ ПРИЙШОВ АБО ВІДМОВИВСЯ ПІДПИСАТИ АКТ?** Складіть акт самі — разом із двома сусідами. Такий акт має ту саму юридичну силу!

КРОК 5. СКЛАДАЄТЕ АКТ-ПРЕТЕНЗІЮ

У 2 примірниках: один — вам, другий — управителю/виконавцю. Не погоджуєтесь із формулюванням? Пишіть свої зауваження прямо в акті — вони стають його невід'ємною частиною.

КРОК 6. АКТ РЕЄСТРУЮТЬ ОФІЦІЙНО

Акт-претензія вноситься до журналу реєстрації актів-претензій — тепер це офіційний документ, який неможливо «загубити» чи проігнорувати.

КРОК 7. ВІДПОВІДЬ — ПРОТЯГОМ 5 РОБОЧИХ ДНІВ!

Задоволення або мотивована відмова. **МОВЧАННЯ ОЗНАЧАЄ «ТАК»:** якщо відповіді немає — ваші вимоги вважаються задоволеними за замовчуванням! Незгодні з результатом — маєте право звернутися до суду.

Нормативна підстава: Порядок проведення перевірки відповідності якості надання деяких комунальних послуг та послуги з управління багатоквартирним будинком параметрам, затверджений Постановою Кабінету Міністрів України № 1145 від 27.12.2018 р. (у чинній редакції).

Додаток 2
АКТ-ПРЕТЕНЗІЯ

про ненадання/неналежне надання житлово-комунальної послуги

м. Київ

«__» _____ 2026 р.

Складений відповідно до Порядку, затвердженого Постановою КМУ № 1145 від 27.12.2018 р.

Споживач: _____ (П.І.Б.),
адреса: м. Київ, вул. _____ буд. _____, кв. _____, тел.: _____.

Представник виконавця/управителя: _____ (П.І.Б., посада).

або (у разі неприбуття) свідки-сусіди:

1. _____ (кв. _____);
2. _____ (кв. _____).

Зміст порушення (яка послуга, з якого часу, ознаки невідповідності):

Дата та час виявлення порушення: _____.

Висновок (обрати): виявлено порушення надання послуги / порушення не виявлено.

Додаткові факти невідповідності:

_____.

Підписи:

Споживач: _____ / _____ /

Представник виконавця/управителя: _____ / _____ /

Свідок 1: _____ / _____ /

Свідок 2: _____ / _____ /

Зауваження сторони, яка не погоджується зі змістом акта (за наявності):
