

СРОКИ ОТВЕТОВ ОРГАНИЗАЦИИ, УПРАВЛЯЮЩЕЙ МКД

Сроки ответа УО, ТСЖ, кооператива на обращения собственников/пользователей помещений в МКД отличаются от аналогичных сроков, установленных Законом №59-ФЗ «Об обращениях граждан» для органов власти.

Такие сроки для УО, ТСЖ, кооператива установлены:

- 1) Правилами №491;
- 2) Правилами №354;
- 3) Правилами №416;
- 4) Законом о защите прав потребителей.

ЗАПРОС	СРОК ОТВЕТА
<p>Информация о:</p> <ul style="list-style-type: none"> - перечнях; - объемах; - качестве; - периодичности оказанных жилищных услуг и (или) выполненных работ 	<p>В течение пяти рабочих дней.</p> <p>В договоре управления срок может быть уменьшен</p> <p>(п. 40 «а» Правил № 491)</p>
<p>Проверка правильности начисления размера платы, задолженности или переплаты потребителя за КУ.</p> <p>По результатам проверки потребителю обязаны выдать документы, содержащие правильно начисленные платежи, заверенные по его просьбе подписью руководителя и печатью исполнителя (при наличии)</p>	<p style="text-align: center;">Немедленно</p> <p style="text-align: center;">на личном приеме</p> <p>(п.31 «д» Правил № 354)</p>
<p>Проверка состояния ИПУ, а также распределителей</p>	<p>В течение 10 дней со дня предъявления требования</p> <p>(п.31 «е(2)» Правил № 354)</p>
<p>Возможность ознакомиться со сведениями о показаниях ОДПУ</p>	<p>В течение 1-го рабочего дня со дня обращения</p> <p>(п. 31 «е» Правил № 354)</p>
<p>Сведения о показаниях ОДПУ за период не более 3-х лет</p>	<p>В течение 3-х рабочих дней со дня получения запроса</p> <p>подпункт 3 п. 34 Правил №416)</p>
<p>Ответ об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием жалобы на качество КУ (отсутствие отопления, ненормативная температура горячей воды, грязная вода и т.д.)</p>	<p>В течение 3-х рабочих дней со дня получения жалобы</p> <p>(п. 31 «к» Правил № 354)</p>
<p>Письменная информация за запрашиваемые расчетные периоды:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о месячных объемах потребленных коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ (при их наличии); 	<p>В течение 3-х рабочих дней со дня получения запроса</p> <p>(п.31 «р» Правил № 354,</p>

<ul style="list-style-type: none"> - о суммарном объеме соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в МКД; - об объемах коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления КУ; - об объемах КР на СОИ (ОДН) 	<p style="text-align: center;">подпункт 2 п. 34 Правил №416)</p>
<p><i>Любая информация, размещенная УО на вывесках, досках объявлений в МКД и стендах в помещении УО:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - наименование (фирменное наименование) УО; - номер лицензии, срок действия лицензии, информация об органе, выдавшем указанную лицензию; - адрес местонахождения УО и ее представительства; - режим работы, информация о днях и часах приема, - адрес официального сайта в Интернете (при наличии); - адрес официального сайта ГИС ЖКХ; - контактные телефоны УО, ее представительства, адрес электронной почты; - контактные телефоны аварийно-диспетчерской службы - контактные телефоны аварийных служб РСО; - уведомления о предстоящих работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников/пользователей МКД либо потребовать их присутствия или их представителей в занимаемом помещении, с указанием времени проведения таких мероприятий; - уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) КУ. - пошаговая инструкция о порядке установки ИПУ; - информация о сроках внесения платы за жилое помещение и (или) КУ, последствиях несвоевременного и (или) неполного внесения такой платы, об обязательных и (или) рекомендуемых сроках передачи показаний ИПУ исполнителю КУ; - информация об органе ГЖН (функции, наименование, адрес, контактный телефон, фамилия, имя и отчество (при наличии) руководителя); - сведения о размерах цен (тарифов), подлежащих применению при определении размера платы за жилое помещение и (или) КУ, и о реквизитах нормативных правовых актов, решений ОСС (при их наличии), которыми они установлены; - сведения о нормативах потребления КУ и нормативах потребления КР на СОИ; - сведения о величине установленной социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) для групп 	<p>В срок <i>не позднее дня, следующего за днем</i> поступления запроса (п.34 Правил № 416)</p>

<p>домохозяйств и типов жилых помещений в случае принятия в субъекте РФ такого решения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - информационная памятка о правилах безопасного использования газа в быту, информация об обязанности потребителя заключить договор о техническом обслуживании и ремонте внутриквартирного газового оборудования; - информационная памятка, содержащая сведения о составе ежемесячной платы за жилое помещение и (или) КУ, контактные телефоны лиц, ответственных за начисление платы за жилое помещение и КУ; - образцы заполнения заявок, жалоб и иных обращений граждан и организаций; - перечень предлагаемых УО работ и услуг; - сведения о местах накопления отходов, сбора (в том числе отдельного сбора) отходов I - IV классов опасности; - о правилах обращения с отходами I - IV классов опасности, порядке осуществления отдельного сбора отходов; - информационная памятка о правилах безопасного использования ртутьсодержащих ламп и приборов. 	
<p><i>Любая информация, размещенная ТСЖ, кооперативом на досках объявлений в МКД:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - наименование товарищества или кооператива; - режим работы; - адрес официального сайта в сети "Интернет" (при наличии); - адрес сайта ГИС ЖКХ; <p>контактные телефоны товарищества или кооператива;</p> <ul style="list-style-type: none"> - аварийно-диспетчерских служб и аварийных служб РСО; - уведомления о предстоящих работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников/пользователей МКД либо потребовать их присутствия или их представителей в занимаемом помещении, с указанием времени проведения таких мероприятий; - уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) КУ. 	<p>В срок <i>не позднее дня, следующего за днем</i> поступления запроса (п.34 Правил № 416)</p>
<p><i>Письменная информация за запрашиваемые потребителем периоды:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - о месячных объемах потребленных коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ (при их наличии); - суммарном объеме КУ, потребленных в жилых и нежилых помещениях; - объемах КУ, рассчитанных с применением нормативов 	

<p>потребления;</p> <p>- объемах КР на СОИ.</p>	
<p>Копия акта о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу собственника/пользователя помещения МКД, общему имуществу собственников (описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен).</p>	<p>В течение 3-х рабочих дней со дня получения запроса (подпункт 4 п. 34 Правил № 416)</p>
<p>Копия акта нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг/выполнении работ в соответствии с Правилами № 491.</p>	<p>В течение 3-х рабочих дней со дня получения запроса (подпункт 5 п. 34 Правил № 416)</p>
<p>Копия акта проверки предоставления КУ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, предусмотренного Правилами № 354</p>	<p>В течение 3-х рабочих дней со дня получения запроса (подпункт 6 п. 34 Правил № 416)</p>
<p>Требование потребителя:</p> <ul style="list-style-type: none"> - об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную (заявления о перерасчете); - о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами; - о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора. 	<p>В течение 10 дней со дня предъявления требования (ст.31 Закона №2300-1)</p>

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!

[П. 36](#) Правил [№ 416](#) установлены иные сроки ответов для заявителей, **не являющихся** собственниками/пользователями в данном МКД:

- 30 дней со дня регистрации обращения;
- возможность продления срока ответа еще до 30 дней.

ВАЖНО!

До истечения 30-дневного срока рассмотрения запроса заявителю должно быть направлено **уведомление о продлении** срока рассмотрения с указанием причин ([п.37](#) Правил [№ 416](#)):

- с использованием [ГИС ЖКХ](#);
- в письменной форме с использованием способа отправки, который позволяет установить дату отправки или подтвердить факт вручения (получения) указанного уведомления.