

**СРОКИ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ
СОБСТВЕННИКОВ И НАНИМАТЕЛЕЙ В МНОГОКВАРТИРНОМ ДОМЕ**

№ п/п	Суть обращения	НПА	Срок и иные условия
ОБРАЩЕНИЕ ПОДАНО СОБСТВЕННИКОМ/НАНИМАТЕЛЕМ ПОМЕЩЕНИЯ В МКД			
1	<p>Информация согласно п. 3 ПП РФ № 731:</p> <ul style="list-style-type: none"> - общая информация об УО, ТСЖ, ЖСК, ЖК; - об основных показателях финансово-хозяйственной деятельности; - о МКД, составе общего имущества; - о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в МКД и их стоимости; - об оказываемых коммунальных услугах, в том числе сведения о поставщиках коммунальных ресурсов, тарифах и нормативах, – об использовании общего имущества в МКД; - о капитальном ремонте общего имущества в МКД; - о проведенных ОСС, их результатах (решениях); - о случаях привлечения УО, ТСЖ, ЖК к административной ответственности за нарушения 	<p>п. 6 ПП РФ № 731, п. 34 ПП РФ № 416</p>	<p>Направить по запросу заявителя ссылку на ресурс в интернете, где данная информация раскрыта, в течение одного дня со дня поступления запроса</p>
2	<p>Информация о перечнях, объёмах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ</p>	<p>пп. «а» п. 40 «Правил содержания общего имущества в МКД» ПП РФ № 491</p>	<p>Не позднее 5 рабочих дней с даты обращения</p>

3	Заявление об изменении размера платы за содержание жилого помещения	п.п. 8, 9 «Правил изменения размера платы за содержание жилого помещения» ПП РФ № 491	В течение 2 рабочих дней с даты получения
4	Запрос данных, которые УО и ТСЖ размещают на стендах, досках объявлений, вывесках, на сайте организации и в ГИС ЖКХ, согласно п.п. 31, 32 ПП РФ № 416	п. 34 ПП РФ № 416	Не позднее дня, следующего за днём поступления запроса
5	Информация о (об) - помесичных объёмах потреблённых коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ; - суммарном объёме КУ, потреблённых в помещениях МКД; - объёмах коммунальных услуг, рассчитанных с применением нормативов потребления; - объёмах КР, потребляемых в целях содержания общего имущества в МКД; - показаниях ОДПУ за период не более 3 лет со дня снятия показаний	п. 34 ПП РФ № 416, п. 31 «р» ПП РФ № 354	Не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса
6	Копии следующих документов: - акта о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу собственника или пользователя помещения в МКД, ОИ в МКД; - акта нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ; - акта проверки предоставления КУ ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность.	п. 34 ПП РФ № 416	Не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса

7	Иная информация, не перечисленная в п.п. 31-34 ПП РФ 416, относящаяся к управлению МКД	п. 36 ПП РФ № 416	В течение 10 рабочих дней со дня получения обращения
8	Запрос о проверке правильности начисления размера платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты, правильности начисления потребителю неустоек (штрафов, пеней)	п. 31 «д» ПП РФ № 354	Непосредственно при обращении потребителя
9	Информация о показаниях общедомовых приборов учёта	п. 31 «е» ПП РФ № 354	В течение 1 рабочего дня со дня обращения
10	Заявление о проверке ИПУ	п. 31 «е(2)» ПП РФ № 354	В течение 10 рабочих дней со дня получения потребителя заявления
11	Заявление на перерасчёт платы за КУ ненадлежащего качества	п. 31 «к» ПП РФ № 354	В течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы
12	Жалоба об обнаружении запаха газа в помещениях либо на дворовой территории	п. 31 «л» ПП РФ № 354	Немедленно принимать меры по проверке жалобы
13	Заявление о вводе ИПУ в эксплуатацию	п.п. 31 «у», 81(1) ПП РФ № 354	Согласовать с потребителем не позднее, чем через 3 рабочих дня со дня получения заявки, дату и время опломбировки ИПУ. Ввод выполнить в течение 30 дней с момента установки ИПУ
14	Заявление о перерасчёте платы за коммунальные услуги на срок временного отсутствия потребителя	п. 91 ПП РФ № 354	В течение 5 рабочих дней после получения письменного заявления о перерасчёте до периода временного отсутствия, либо в течение 30 рабочих дней после окончания периода временного отсутствия

15	Жалоба на качество предоставления коммунальных услуг	п.п. 104, 106–108 ПП РФ № 354, п. 6.3 разд. 10 приказа № 74/114/пр	В течение суток, если причина известна, или согласовать дату и время проведения проверки качества КУ. После получения акта проверки и заключения экспертизы – ответить в течение 5 дней со дня подписания акта или экспертизы
	Жалоба на качество предоставления коммунальной услуги по обращению с ТКО	п. 148 (22) «ж» ПП РФ № 354	В течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы
16	Заявление о составлении акта о пролитии	п. 152 ПП РФ № 354	Не позднее 12 часов с момента обращения потребителя в АДС
17	Запрос с требованием уменьшения оплаты за оказанные услуги УО или возмещения убытков, возникших из-за того, что потребитель самостоятельно исправлял недоработки за УО (или нанимал третье лицо); требование о возврате денег, которые уже уплачены, и возмещении расходов, которые возникли из-за отказа от выполнения договора	ч. 1 ст. 31 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1	В течение 10 дней со дня получения требования
18	Запрос информации о проведённых работах: качество, время проведения и сами услуги.	Постановление Правительства РФ N491 от 13.08.2006, р.IV, пункт 40.а	5 дней (реальный срок рассмотрения нужно уточнять в договоре)

19	Сообщение о том, что претензия (требование, жалоба потребителя) получена и о дальнейшем её разрешении либо о несогласии с потребителем – при этом должны указываться причины отказа.	Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N354, р.IV, п.31к.	3 дня со дня получения жалобы
Вступают в силу с 01.03.2019 согласно постановлению Правительства РФ от 27.03.2018 № 331			
20	Телефонный звонок в аварийно-диспетчерскую службу УО	п. 13 ПП РФ № 416	Ответить в течение не более 5 минут, а в случае необеспечения ответа – перезвонить в течение 10 минут после поступления телефонного звонка в АДС либо должна быть функция голосового сообщения, которое рассматривается в течение 10 минут после поступления
21	Заявка в АДС о повреждениях внутридомовых инженерных систем ХВС, ГВС, водоотведения, тепло- и электроснабжения	п. 13 ПП РФ № 416	В течение получаса с момента регистрации заявки проинформировать заявителя о планируемых сроках исполнения заявки; локализация повреждений не более чем в течение получаса с момента регистрации заявки; устранение в срок не более 3 суток с даты аварийного повреждения
22	Заявка в АДС о засорах внутридомовой инженерной системы водоотведения	п. 13 ПП РФ № 416	В течение получаса с момента регистрации заявки проинформировать заявителя о планируемых сроках исполнения заявки; ликвидация в течение двух часов с момента регистрации заявки

23	Заявка в АДС о засорах мусоропроводов внутри МКД	п. 13 ПП РФ № 416	В течение получаса с момента регистрации заявки проинформировать заявителя о планируемых сроках исполнения заявки; ликвидация в течение 2 часов с момента регистрации заявки, но не ранее 8 часов и не позднее 23 часов при круглосуточном приёме заявок
24	Заявление о проведении ОСС в письменной форме	ч. 6 ст. 45 ЖК РФ	В течение 45 дней с момента поступления обращения, но не позднее чем за 10 дней до даты проведения общего собрания уведомить о проведении ОСС каждого собственника помещения.
ОБРАЩЕНИЕ ПОДАНО СТОРОННИМ ЛИЦОМ/ОРГАНИЗАЦИЕЙ			
25	Запрос любой информации лицом, не являющимся собственником или пользователем помещений в МКД	п. 37 ПП РФ № 416, ч. ч. 1, 2 ст. 12 № 59-ФЗ	В течение 30 календарных дней со дня регистрации запроса (обращения).