

**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	Информация о перечнях, объёмах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ	пп. «а» п. 40 ПП РФ № 491	Не позднее 5 рабочих дней с даты обращения Иной срок может быть прописан в договоре управления
2	Заявление об изменении размера платы за содержание жилого помещения	п. п. 8, 9 ПП РФ № 491	В течение 2 рабочих дней с даты получения
3	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
4	Информация о (об) - месячных 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	п. 34 ПП РФ № 416, п. 31 «р» ПП РФ № 354	Не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса

5	<p>Копии следующих документов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
6	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
7	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	<p>Непосредственно при обращении потребителя</p> <ul style="list-style-type: none"> - По результатам проверки – немедленно выдать потребителю документы, содержащие корректную информацию по начислениям. - При невозможности провести проверку непосредственно при обращении – в срок, определённый по договоренности между потребителем и исполнителем, но не превышающий 1 месяц со дня обращения потребителя. Документы в этом случае предоставляются потребителю не позднее 5 рабочих дней со дня завершения проверки
8	Информация о показаниях общедомовых приборов учёта	п. 31 «е» ПП РФ № 354	В течение 1 рабочего дня со дня обращения
9	Заявление о проверке ИПУ	п. 31 «е(2)» ПП РФ № 354	В течение 10 рабочих дней со дня получения заявления

10	Жалоба об обнаружении запаха газа в помещениях либо на дворовой территории	п. 31 «л» ПП РФ № 354	Немедленно принимать меры по проверке жалобы
11	Заявление о вводе ИПУ в эксплуатацию (кроме ИПУ электрической энергии)	п. 31 «у», п. 81(1) ПП РФ № 354	<p>- В предложенные в заявке дату и время осуществления ввода ИПУ в эксплуатацию</p> <p>- В случае невозможности в указанный срок – не позднее чем через 3 рабочих дня со дня получения заявки предложить новую дату, которая не может быть позднее 15 рабочих дней со дня получения заявки</p> <p>Ввод выполнить в течение 30 дней с момента установки ИПУ</p>
12	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
13	Жалоба на качество предоставления коммунальных услуг	п. п. 104, 106–108 ПП РФ № 354, п. 6.5 разд. 10 приказа № 74/114/пр	<p>- Если причина известна: в течение суток</p> <p>- Если причина неизвестна:</p> <p>Согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества КУ.</p> <p>Информирование не позднее 5 дней с даты подписания (получения) акта проверки либо с даты получения результатов экспертизы качества коммунальной услуги</p>
14	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

15	Заявление о составлении акта о пролитии	п. 152 ПП РФ № 354	Не позднее 12 часов с момента обращения потребителя в АДС
16	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
17	Запрос информации о проведённых работах: качество, время проведения и сами услуги.	п. 40 «а» ПП РФ № 491	В течение 5 дней или иной срок, указанный в договоре управления
17	Запрос информации о проведённых работах: качество, время проведения и сами услуги.	п. 40 «а» ПП РФ № 491	В течение 5 дней или иной срок, указанный в договоре управления
18	Сообщение о том, что претензия (требование, жалоба потребителя) получена и о дальнейшем её разрешении либо о несогласии с потребителем.	п. 31 «к» ПП РФ № 354	В течение 3 дней со дня получения жалобы
19	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

20	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 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
21	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
22	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
23	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.
24	Заявление о выплате штрафа за нарушение порядка расчёта платы за содержание жилого помещения	ч. ч. 11-13 ст. 156 ЖК РФ	Не позднее 30 дней со дня поступления обращения провести проверку правильности начисления При обнаружении нарушений – выплатить штраф в срок не позднее 2 месяцев со дня получения заявления

25	Заявление о выплате штрафа за нарушение порядка расчёта платы за коммунальные услуги	ч. ч. 6-7 ст. 157 ЖК РФ	Не позднее 30 дней со дня поступления обращения провести проверку правильности начисления
ОБРАЩЕНИЕ ПОДАНО СТОРОННИМ ЛИЦОМ/ОРГАНИЗАЦИЕЙ			
26	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).