

СРОКИ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

Сроки ответа управляющей организацией на обращения собственников/пользователей помещений в МКД установлены законодательством:

- 1) [Правилами](#) N 491;
- 2) [Правилами](#) N 354;
- 3) [Правилами](#) осуществления деятельности по управлению МКД N 416;
- 4) [Законом](#) РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 29.07.2018) "О защите прав потребителей".

ЗАПРОС	СРОК ОТВЕТА
Информация: - о перечнях; - объемах; - качестве; - периодичности оказанных жилищных услуг и (или) выполненных работ	В течение пяти рабочих дней. В договоре управления срок может быть уменьшен (п. 40 "а" Правил N 491)
Проверка правильности начисления размера платы, задолженности или переплаты потребителя за КУ. По результатам проверки потребителю обязаны выдать документы, содержащие правильно начисленные платежи, заверенные по его просьбе подписью руководителя и печатью исполнителя (при наличии)	Немедленно на личном приеме (п. 31, "д" , Правил N 354)
Проверка состояния ИПУ, а также распределителей	В течение 10 дней со дня предъявления требования (п. 31 "е(2)" Правил N 354)
Возможность ознакомиться со сведениями о показаниях ОДПУ	В течение 1 рабочего дня со дня обращения (п. 31 "е" Правил N 354)
Сведения о показаниях ОДПУ за период не более 3 лет	В течение 3 рабочих дней со дня получения запроса (подп. 3 п. 34 Правил N 416)
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.)	В течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы (п. 31 "к" Правил N 354)
Письменная информация за запрашиваемые расчетные периоды: - о помесечных объемах потребленных коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ (при их наличии); - 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	В течение 3 рабочих дней со дня получения запроса (п. 31 "р" Правил N 354, подп. 2 п. 34 Правил N 416)
Любая информация, размещенная ТСЖ, на досках объявлений в МКД: - наименование товарищества или кооператива; - режим работы;	В срок не позднее дня, следующего за днем поступления запроса (п. 34 Правил N 416)

<ul style="list-style-type: none"> - адрес официального сайта в сети Интернет (при наличии); - адрес сайта ГИС ЖКХ; - контактные телефоны товарищества или кооператива; - контактные телефоны 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) коммунальные услуги 	
<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 рабочих дней со дня получения запроса (подп. 4 п. 34 Правил N 416)</p>
<p>Копия акта нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг/выполнении работ в соответствии с Правилами N 491</p>	<p>В течение 3 рабочих дней со дня получения запроса (подп. 5 п. 34 Правил N 416)</p>
<p>Копия акта проверки предоставления КУ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, предусмотренного Правилами N 354</p>	<p>В течение 3 рабочих дней со дня получения запроса (подп. 6 п. 34 Правил N 416)</p>
<p>Требование потребителя:</p> <ul style="list-style-type: none"> - об уменьшении цены за выполненную работу/оказанную услугу (заявление 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 N 2300-1)</p>
<p>Иные сроки ответов для заявителей, не являющихся собственниками/пользователями помещений в данном МКД</p>	<p>В течение 30 дней со дня регистрации обращения с возможностью продления до 30 дней (пункт 37 Правил N 416)</p>