**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** |
| ***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 № 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 № 354) |
| Проверка состояния ИПУ, а также распределителей | В течение ***10 дней*** со дня предъявления требования  (п.31 «е(2)» Правил № 354) |
| Возможность ознакомиться со сведениями о ***показаниях ОДПУ*** | В течение ***1-го рабочего дня*** со дня обращения  (п. 31 «е» Правил № 354) |
| Сведения о ***показаниях ОДПУ*** за период не более ***3-х лет*** | В течение ***3-х рабочих дней*** со дня получения запроса  подпункт 3 п. 34 Правил №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-х рабочих дней*** со дня получения жалобы  (п. 31 «к» Правил № 354) |
| ***Письменная информация*** ***за запрашиваемые расчетные периоды:*** - о помесячных 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 (ОДН) | В течение ***3-х рабочих дней*** со дня получения запроса  (п.31 «р» Правил № 354, подпункт 2 п. 34 Правил №416) |
| ***Любая информация, размещенная УО на вывесках, досках объявлений в МКД и стендах в помещении УО:***  - 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 домохозяйств и типов жилых помещений в случае принятия в субъекте РФ такого решения;  - 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 раздельного сбора) отходов I - IV классов опасности;  - о правилах обращения с отходами I - IV классов опасности, порядке осуществления раздельного сбора отходов;  - информационная памятка о правилах безопасного использования ртутьсодержащих ламп и приборов. | В срок ***не позднее дня, следующего за днем*** поступления запроса (п.34 Правил № 416) |
| ***Любая информация, размещенная ТСЖ, кооперативом на досках объявлений в МКД:***  - наименование товарищества или кооператива;  - режим работы;  - адрес официального сайта в сети "Интернет" (при наличии);  - адрес сайта ГИС ЖКХ;  контактные телефоны товарищества или кооператива;  - 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. | В срок ***не позднее дня, следующего за днем*** поступления запроса (п.34 Правил № 416) |
| ***Письменная информация за запрашиваемые потребителем периоды:***  - о помесячных 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 потребления;  - объемах КР на СОИ. |  |
| ***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). | В течение ***3-х рабочих дней*** со дня получения запроса  (подпункт 4 п. 34 Правил № 416) |
| ***Копия акта нарушения*** качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг/выполнении работ в соответствии с Правилами № 491. | В течение ***3-х рабочих дней*** со дня получения запроса  (подпункт 5 п. 34 Правил № 416) |
| ***Копия акта проверки*** предоставления КУ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, предусмотренного Правилами № 354 | В течение ***3-х рабочих дней*** со дня получения запроса  (подпункт 6 п. 34 Правил № 416) |
| ***Требование потребителя***:  - 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. | В течение ***10 дней***  со дня предъявления требования  (ст.31 Закона №2300-1) |

***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.*