**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 запросаподпункт 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.*