

СРОКИ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ СОБСТВЕННИКОВ И НАНИМАТЕЛЕЙ В МНОГОКВАРТИРНОМ ДОМЕ

№	Суть обращения	НПА	Срок и иные условия
1	Информация согласно п. 3 ПП РФ № 731: - 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	п. 6 ПП РФ № 731, п. 34 ПП РФ № 416	Направить по запросу заявителя ссылку на ресурс в интернете, где данная информация раскрыта, в течение одного дня со дня поступления запроса
2	Информация о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ	пп. «а» п. 40 «Правил содержания общего имущества в МКД» ПП РФ №	Не позднее 5 рабочих дней с даты обращения
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 днем поступления запроса
5	Информация о (об) - помесечных объемах потребленных коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ; - суммарном объеме КУ, потребленных в помещениях МКД; - объемах коммунальных услуг, рассчитанных с применением нормативов потребления; - объемах КУ, 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 ПУ	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 потребителем заявления
11	Заявление на перерасчет 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 перерасчете платы за коммунальные услуги на срок временного отсутствия потребителя	п. 91 ПП РФ № 354	В течение 5 рабочих дней после получения письменного заявления о перерасчете 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
16	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
17	Заявление о составлении акта о протитии	п. 152 ПП РФ № 354	Не позднее 12 часов с момента обращения потребителя в АДС
18	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
19	Запрос информации о проведенных работах: качество, время проведения и сами услуги.	ПП РФ №491 от 13.08.2006, р. IV п. 40 а	5 дней (реальный срок рассмотрения нужно уточнять в договоре)
20	Сообщение о том, что претензия (требование, жалоба потребителя) получена и о дальнейшем ее разрешении либо о несогласии с потребителем – при этом должны указываться причины отказа.	ПП РФ от 06.05.2011 №354, р. IV, п. 31к.	3 дня со дня получения жалобы
21	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
22	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
23	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
24	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 приеме заявок