

ВЗЯТЬ СВОЙ ДОМ  
ПОД КОНТРОЛЬ

**ЦЕНТР**

**ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН**

справедливо-центр.рф  
8-800-755-55-77

**ПАМЯТКА СОБСТВЕННИКУ:  
СРОКИ ОТВЕТОВ  
НА ОБРАЩЕНИЯ В УК**

Онлайн-обращение  
через ГИС ЖКХ

Сроки устранения аварий  
Запросы по начислениям  
и перерасчетам

ПРОГРАММА  
ПРАВОВОГО  
ПРОСВЕЩЕНИЯ  
ГРАЖДАН

**ПАМЯТКА СОБСТВЕННИКУ:  
СРОКИ ОТВЕТОВ  
НА ОБРАЩЕНИЯ В УК**

Онлайн-обращение через ГИС ЖКХ  
Сроки устранения аварий  
Запросы по начислениям и перерасчетам

## СОДЕРЖАНИЕ

СПОСОБЫ ОФИЦИАЛЬНОГО ОБРАЩЕНИЯ В УК .....	4
ОНЛАЙН-ОБРАЩЕНИЕ ЧЕРЕЗ ГИС ЖКХ.....	5
ЗВОНОК В АВАРИЙНО-ДИСПЕТЧЕРСКУЮ СЛУЖБУ .....	8
СРОКИ УСТРАНЕНИЯ АВАРИЙ .....	10
СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОПИЙ СОСТАВЛЕННЫХ АКТОВ .....	12
ОТВЕТЫ НА ЗАПРОСЫ ПО РАСЧЕТУ ПЛАТЫ ЗА ЖКУ И ПЕРЕРАСЧЕТУ .....	13
ОТВЕТЫ НА ЗАПРОСЫ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ОБЩЕГО СОБРАНИЯ.....	15
ОТВЕТЫ НА ЗАПРОСЫ ПО ПРИБОРАМ УЧЕТА .....	15
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДРУГОЙ ИНФОРМАЦИИ .....	17



***Месяц прошел, а управляющая компания не ответила на запрос? Произошла авария, а в диспетчерской не берут трубку?***

Правила ответов на заявки и письменные обращения граждан были сформулированы еще в 2019 году. Но до сих пор жители сталкиваются с тем, что УК (ТСЖ или ЖСК) игнорирует обращение собственника или нанимателя жилья. Или считает нормой отправить ответ спустя 30 дней.

Между тем для каждой ситуации, которая ложится в основу заявки или запроса в управляющую организацию, предусмотрены разные сроки на ответ или предпринятые меры реагирования.

Некоторые заявки обязаны выполнить немедленно, в течение 5 или 30 минут, 2 часов или суток с момента обращения.

***В инструкции Центров защиты прав граждан подробно разберем, в какие сроки, на какие запросы и как обязана реагировать управляющая организация. А также расскажем, как подать обращение в УК не выходя из дома, посредством портала ГИС ЖКХ.***

## СПОСОБЫ ОФИЦИАЛЬНОГО ОБРАЩЕНИЯ

Заявки, претензии и заявления жители могут подавать как устно, по телефону аварийно-диспетчерской службы, так и письменно, на официальную электронную почту УК.

Помимо этого, в управляющую организацию можно обратиться:

- по почте;
- через личный кабинет в ГИС ЖКХ;
- лично в офисе УК (ТСЖ/ЖСК/ЖК).

Если заявитель не указал иной способ направления информации, ответ направляется тем же каналом, по которому было подано обращение (п. 35 Постановления Правительства РФ №416).

**Вне зависимости от формы и канала связи обращения граждан должны рассматриваться в указанные в нормативно-правовых актах РФ сроки.**

В отличие от жалоб в контрольные и надзорные органы власти, где вправе рассматривать обращения до 30 рабочих дней, для УК установлены более короткие сроки.

Вплоть до принятия мер реагирования в течение нескольких минут и часов.

Существует целый перечень законов и Постановлений Правительства, регулирующих сроки ответа управляющей организации на обращения жителей.

Среди них:

- Жилищный кодекс РФ;
- Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1;
- Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 №491;
- Постановление Правительства РФ от 15.05.2013 №416;
- Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 №354;
- Приказ Минстроя России от 07.02.2024 №79/пр «Об установлении состава, сроков и периодичности размещения информации поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства, обязательное размещение которой предусмотрено Федеральным законом от 21 июля 2014 года №209-ФЗ».

## ОНЛАЙН-ОБРАЩЕНИЕ ЧЕРЕЗ ГИС ЖКХ

Согласно действующему законодательству, управляющие организации должны быть зарегистрированы в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ).

Жители все чаще направляют свои претензии в управляющую компанию или в ТСЖ через ГИС ЖКХ.

Во-первых, онлайн-способ позволяет не выходить из дома.

Во-вторых, на обращение через ГИС ЖКХ управляющие организации реагируют быстрее, так как за работой с обращениями в ГИС внимательно следит Служба жилищного надзора.

В-третьих, в случае срыва сроков ответа или игнорирования претензии собственнику проще будет доказать бездействие управляющей организации.

*Обращение должно быть зарегистрировано и рассмотрено в те же сроки, что установлены жилищным законодательством для подачи письменных обращений, заявок и запросов в УК через АДС, по электронной почте, почтовым отправлением или лично, в офисе компании.*

Для направления обращения через ГИС ЖКХ необходимо:

**1. Авторизоваться на сайте [dom.gosuslugi.ru](http://dom.gosuslugi.ru)**  
Для авторизации (входа в личный кабинет) или регистрации личного кабинета понадобится действующая учетная запись на портале «Госуслуги».

**2. Найти на своей странице раздел «Направить обращение или жалобу»**  
Он помечен желтым и зеленым конвертиками. Система предложит сверить вам личные данные: фамилию, имя, отчество, номер телефона, адрес электронной почты, адрес дома, номер квартиры.  
Нажмите на кнопку «Выбрать». Вы попадете в раздел «Тема обращения».

### **3. Выбрать тему обращения**

Необходимо выбрать тему из предложенного списка. Обратите внимание: каждый раздел списка содержит подразделы с более подробными данными, которые точнее охарактеризуют повод для обращения.

Но если ни один из предложенных вариантов вам не подходит, выбирайте раздел «Другая тема».

Нажмите кнопку «Выбрать».

### **4. Найти свою управляющую компанию**

Из предложенного списка адресатов вам необходимо выбрать свою управляющую организацию. Система сама подгрузит все ее данные.

### **5. Составить текст обращения**

Введите текст обращения в специально выделенное поле. Оно так и называется – «Текст обращения».

Четких требований к содержанию нет. Но в обязательном порядке укажите суть проблемы. Перечислите допущенные нарушения и (или) требования (к примеру, провести проверку, устранить протечку, заменить плитку, проверить начисление платы за услугу, сделать перерасчет в связи оказанием некачественной услуги или бездействием УК и т. п.).

### **6. Прикрепить документы**

В конце поля «Текст обращения» есть кнопка «Добавить файл». Система позволяет добавить несколько файлов.

Это могут быть фото допущенного нарушения, скриншоты квитанции и т. п.

При прикреплении каждого файла не забывайте нажимать на кнопку «Загрузить файлы». Иначе документ не прикрепится.

Если сопровождаете обращение файлами, в конце текстового обращения обязательно укажите, что к обращению прикреплены файлы.

### **7. Отправить обращение**

После того как вы перечитали текст обращения, проверили загрузку файлов и убедились, что обращение не требует редактирования, нажмите кнопку «Отправить».

Перед отправкой система выведет на экран окошко, в котором предупредит вас, что после отправки обращение невозможно будет отредактировать, и переспросит вас: отправить обращение?

Если все в порядке, нажмите кнопку «Да».

**8. Проверка статуса обращения**  
После того как вы отправили обращение, проверить его статус или удалить (если проблема решилась) можно во вкладке «Обращения и ответы на них».

Статус вашего обращения будет иметь три состояния: «Отправлено», «В работе» и «Исполнено».

Система автоматически отсчитывает, не истек ли срок исполнения вашего обращения.

Информация о любых изменениях в статусе обращения будет дублироваться на ваш электронный адрес.

### **ВАЖНО ЗНАТЬ!**

*Закон не разделяет сроки ответов УК (ТСЖ ЖСК), исходя из способа подачи обращений: были они поданы посредством почты, лично или через ГИС ЖКХ.*

**9. Сроки рассмотрения обращения**  
Как правило, управляющие организации стараются не нарушать сроки рассмотрения и ответа на обращения.

При этом управляющим компаниям предписано рассматривать обращение в ГИС ЖКХ не с даты регистрации обращения в журнале входящей корреспонденции, а с даты направления собственником этого обращения.

### **ВАЖНО ЗНАТЬ!**

*Обращение, направленное в УК с использованием ГИС ЖКХ, считается врученным в момент доставки этого обращения в личный кабинет управляющей организации.*

Это указано в п. 155 Порядка и способов размещения информации, ведения реестров в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства, доступа к системе и к информации, размещенной в ней, утвержденных совместным приказом Минкомсвязи России и Минстроя России от 28.12.2015 №589/944/пр.

**10.** Куда поступит ответ  
Официальный ответ вам направят по тому же каналу связи, по которому был получен запрос (если только в своем обращении вы не указали иной способ оповещения – электронная почта, почта и т. п.).  
Обращаем внимание, что в системе есть возможность не согласиться с предоставленным ответом, аргументировать, почему вы не согласны с ответом, и отправить обращение на доработку.

## **ЗВОНОК В АВАРИЙНО-ДИСПЕТЧЕРСКУЮ СЛУЖБУ**

Аварийно-диспетчерская служба ежедневно следит за работой внутридомовых инженерных систем дома и качеством оказания жилищных и коммунальных услуг.

**Работа АДС должна быть настроена таким образом, чтобы 24 часа в сутки регистрировать и контролировать выполнение заявок от собственников и нанимателей помещений в МКД.**

Собственники и пользователи помещений в МКД обращаются в аварийную службу, если что-то пошло не так с предоставлением коммунальных услуг, содержанием общего имущества, оказанием услуг и выполнением работ по содержанию и ремонту общего имущества.

***Организация бесперебойной работы АДС – обязанность управляющих организаций, ТСЖ, ЖСК.***

С 1 марта 2019 года аварийно-диспетчерские службы в МКД работают по правилам, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 27.03.2018 №331.

Рассмотрим подробнее.

### **Подача заявки в АДС**

**Ожидание ответа оператора – не более 5 минут.**

Позвонивший называет проблему, адрес, свои контактные данные. Оператор обязан зарегистрировать заявку. Назвать присвоенный входящий номер.

После регистрации заявки в течение 30 минут АДС должна оценить срок ее выполнения и проинформировать о сроке заявителя.

Мелкие неисправности могут быть согласованы по срокам. Все, что касается аварий и бездействия по содержанию жилья, строго регламентировано.

## Если в АДС не отвечают

Если трубку не берут либо робот сообщает, что в данный момент система перегружена, в АДС должна быть предусмотрена возможность, когда оператор в течение 10 минут перезванивает на ваш номер.

*Допустимы варианты, когда в случае недозвона в АДС подключена функция для приема заявки в голосовом или электронном сообщении либо в мобильном приложении диспетчерской службы.*

<p>Локализация аварий внутридомовых инженерных систем ХВС, ГВС, водоотведения, отопления и электроснабжения</p>	<p><b>В течение 30 минут</b> с момента регистрации заявки Локализация не означает, что подача коммунального ресурса будет восстановлена сразу. Но перекрыть вентиль, включить резервное электроснабжение и т. п. коммунальщики обязаны в течение 30 минут. После чего в АДС должна быть передана информация для собственников о сроках полного устранения последствий аварии.</p>
<p>Ликвидация засора канализации</p>	<p><b>В течение 2 часов</b> с момента регистрации заявки</p>
<p>Ликвидация засора мусоропровода</p>	<p><b>В течение 2 часов</b> с момента регистрации заявки</p>
<p>Устранение последствий аварии и возобновление коммунальных услуг при аварии на внутридомовых системах ХВС, ГВС, водоотведения, отопления и электроснабжения</p>	<p>Авария должна быть устранена в срок не более 3 суток с даты аварийного повреждения (Приложение №1 к Правилам предоставления коммунальных услуг №354) (п. 13 Правил управления МКД №416)</p>

Эвакуация людей из застрявшего лифта	<b>В течение 30 минут</b> с момента регистрации заявки (Постановление Правительства РФ от 20.10.2023 №1744)
<b>СРОКИ УСТРАНЕНИЯ АВАРИЙ</b>	
Ремонт аварийного лифта после обнаружения неисправностей (не связанных с истечением сроков обслуживания)	<b>В срок до 24 часов</b> с момента остановки лифта (Постановление Правительства РФ от 20.10.2023 №1744; Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда №170)
Локальные протечки кровли	<b>1 сутки</b> (Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда №170)
Повреждения системы водоотвода кровли	<b>5 суток</b> (Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда №170)
Разрушение кладки стен, угрожающее выпадением кирпича	<b>1 сутки</b> <b>(с немедленным ограждением опасной зоны)</b> (Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда №170)
Неплотность в дымоходах и газоходах и сопряжения их с печами	<b>1 сутки</b> (Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда №170)
Разбитые стекла и сорванные створки оконных переплетов, форточек, балконных дверных полотен	<b>1 сутки – в зимнее время,</b> <b>3 суток – в летнее время</b> (Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда №170)
Неисправности входных дверей в подъездах	<b>1 сутки</b> (Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда №170)
Отслоение штукатурки потолка или верхней части стены, угрожающее обрушением	<b>5 суток</b> <b>(с немедленным принятием мер безопасности)</b> (Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда №170)

Нарушение связи наружной облицовки, а также лепных изделий, установленных на фасадах со стенами	<p align="center"><b>Немедленное принятие мер безопасности</b> <i>(Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда №170)</i></p>
Протечки в перекрытиях, вызванные нарушением водонепроницаемости гидроизоляции полов в санузлах	<p align="center"><b>3 суток</b> <i>(Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда №170)</i></p>
Трещины и неисправности в печах, дымоходах и газоходах, которые могут вызвать отравление жильцов дымовыми газами и угрожающие пожарной безопасности здания	<p align="center"><b>1 сутки</b> <b>(с незамедлительным прекращением эксплуатации до исправления)</b> <i>(Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда №170)</i></p>
Неисправности в системе освещения общедомовых помещений (с заменой ламп, выключателей и конструктивных элементов светильников)	<p align="center"><b>7 суток</b> <i>(Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда №170)</i></p>
Выполнение заявки по устранению мелких неисправностей и повреждений	<p>В соответствии с согласованными с собственником или пользователем, направившим заявку, сроком и перечнем работ и услуг <i>(п. 13 Правил управления МКД №416)</i></p>
Заявка о некачественных работах или услугах	<p>Если сотруднику АДС неизвестны причины нарушения качества, он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги. Время проведения проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения, если с потребителем не согласовано другое время. <i>(п. 108 Правил предоставления коммунальных услуг №354)</i></p>

Запах газа в помещении или во дворе	<b>Немедленно</b> – принятие мер по проверке и при обнаружении утечки газа обеспечение безопасности людей и ликвидации утечки (подп. «л» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг №354)
Причиненный ущерб здоровью или имуществу (в том числе общему имуществу)	<b>Не позднее 12 часов с момента заявки должен быть составлен Акт о причинении ущерба</b> (п. 152 Правил предоставления коммунальных услуг №354)

## ТРЕБОВАНИЕ КОПИЙ СОСТАВЛЕННЫХ АКТОВ

Копия Акта о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу, содержащего описание причиненного ущерба и обстоятельств, повлекших ущерб	<b>Не позднее 3 рабочих дней с поступления запроса</b> (п. 34 Правил управления МКД №416)
Копия Акта нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ	<b>Не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса</b> (п. 34 Правил управления МКД №416)
Копия Акта проверки предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность	<b>В срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса</b> (п. 34 Правил управления МКД №416)

## **ОТВЕТЫ НА ЗАПРОСЫ ПО РАСЧЕТУ ПЛАТЫ ЗА ЖКУ И ПЕРЕРАСЧЕТУ**

<p>Проверка начисления размера платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты за коммунальные услуги, правильности начисления неустоек (штрафов, пеней)</p>	<p><b>Непосредственно при обращении потребителя.</b> Если это невозможно, то проверка может производиться в срок, определенный по договоренности потребителя и исполнителя, но не превышающий 1 месяц со дня обращения потребителя. Документы по результатам проверки предоставляются потребителю не позднее 5 рабочих дней после проверки. <i>(подп. «д» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг №354)</i></p>
<p>Перерасчет размера платы за коммунальные услуги в случае временного отсутствия потребителя</p>	<p><b>В течение 5 рабочих дней после получения заявления, поданного до начала периода временного отсутствия,</b> <b>или не позднее 30 дней после окончания периода временного отсутствия потребителя</b> <i>(п. 91 Правил предоставления коммунальных услуг №354)</i></p>
<p>Выплата штрафа за неправильные повышенные начисления платы за коммунальные услуги (не по вине потребителя) и если нарушение не устранено до обращения и (или) до оплаты)</p>	<p><b>Не позднее 30 дней со дня поступления обращения</b> <b>Выплата штрафа – не позднее 2 месяцев со дня получения обращения заявителя (путем снижения размера платы за услугу, а при наличии подтвержденной вступившим в законную силу судебным актом непогашенной задолженности – путем снижения размера задолженности)</b> <i>(п. 155(1), 155 (2) Правил предоставления коммунальных услуг №354, ч. 6 ст. 157 Жилищного кодекса РФ)</i></p>

<p>Выплата штрафа за не-правильные повышенные начисления платы за содержание жилого помещения (не по вине потребителя и если нарушение не устранено до обращения и (или) до оплаты)</p>	<p><b>Не позднее 30 дней</b> со дня поступления обращения</p> <p><b>Выплата штрафа – не позднее 2 месяцев</b> со дня получения обращения заявителя (путем снижения размера платы, а при наличии подтвержденной вступившим в законную силу судебным актом непогашенной задолженности – путем снижения размера задолженности) <i>(ч. 12 ст. 156 Жилищного кодекса РФ)</i></p>
<p>Письменная информация о помесечных объемах потребленных коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ (при их наличии), суммарном объеме соответствующих коммунальных услуг, объемах коммунальных услуг, рассчитанных с применением нормативов, объемах коммунальных ресурсов на СОИ</p>	<p><b>Не позднее 3 рабочих дней</b> со дня поступления запроса <i>(п. 34 Правил управления МКД №416; подп. «р» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг №354)</i></p>
<p>Сведения о показаниях ОДПУ за период не более 3 лет со дня снятия показаний</p>	<p><b>Не позднее 3 рабочих дней</b> со дня поступления запроса <i>(п. 34 Правил управления МКД №416)</i></p>
<p>Возможность ознакомиться со сведениями о показаниях ОДПУ</p>	<p><b>В течение 1 рабочего дня</b> со дня обращения <i>(подп. «е» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг №354)</i></p>

## **ОТВЕТЫ НА ЗАПРОСЫ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ОБЩЕГО СОБРАНИЯ**

Запрос инициатором собрания реестра собственников	<b>В течение 5 дней с момента получения обращения</b> (ч. 3.1 ст. 45 <i>Жилищного кодекса РФ</i> )
Запрос собственников, обладающих не менее 10% голосов от общего количества голосов собственников, о проведении общего собрания	<b>В течение 45 дней с момента поступления обращения</b> Но не позднее чем за 10 дней до даты проведения общего собрания, уведомить о проведении собрания, а также оформить необходимые документы по итогам собрания и обеспечить их доведение до сведения собственников (ч. 6 ст. 45 <i>Жилищного кодекса РФ</i> )
Отказы собственников от проведения первого собрания в информационной системе	<b>Не позднее чем за 2 рабочих дня до даты проведения собрания предоставить отказы инициатору собрания</b> (ч. 2.1 ст. 47.1 <i>Жилищного кодекса РФ</i> )

## **ОТВЕТЫ НА ЗАПРОСЫ ПО ПРИБОРАМ УЧЕТА**

Проверка состояния индивидуальных приборов учета, а также распределителей	<b>В течение 10 рабочих дней с получения заявления</b> (подп. «е(2)» п. 31, подп. «к(4)» п. 33 <i>Правил предоставления коммунальных услуг №354</i> )
---	--

<p>Ввод индивидуального прибора учета в эксплуатацию</p>	<p><b>Не позднее месяца, следующего за датой его установки</b></p> <p>При невозможности исполнения заявки в предложенное потребителем время исполнитель должен согласовать с потребителем другую дату и время.</p> <p>Предложение направляется потребителю не позднее чем через 3 рабочих дня со дня получения заявки.</p> <p>Предложенная дата работ не может быть позднее 15 рабочих дней со дня получения заявки. (подп. «у» п. 31, п. 81 Правил предоставления коммунальных услуг №354; п. 81(1) Правил предоставления коммунальных услуг №354)</p>
<p>Готовность обеспечить доступ в помещение для проверки показаний приборов учета, их состояния, если ранее в отношении потребителя составлен акт об отказе в допуске к прибору учета</p>	<p><b>В течение 10 дней после получения заявления</b> (п. 85 Правил предоставления коммунальных услуг №354)</p>
<p>Информация о помесечных объемах потребленных коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ (при их наличии), суммарном объеме коммунальных услуг, потребленных в жилых и нежилых помещениях в МКД, объемах коммунальных услуг, рассчитанных с применением нормативов потребления, объемах коммунальных ресурсов, потребляемых в целях содержания общего имущества (или на общедомовые нужды)</p>	<p><b>В срок не позднее 3 рабочих дней с поступления запроса</b> (п. 34 Правил управления МКД №416; подп. «р» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг №354)</p>

Сведения о показаниях ОДПУ за период не более 3 лет со дня снятия показаний	<b>В срок не позднее 3 рабочих дней после запроса</b> (п. 34 Правил управления МКД №416)
Запрос на ознакомление с информацией о показаниях общедомовых приборов учета коммунальных ресурсов	<b>В течение 1 рабочего дня со дня обращения</b> (подп. «е» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг №354)

## ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДРУГОЙ ИНФОРМАЦИИ

<p>Информация, подлежащая размещению в ГИС ЖКХ</p> <p>Контактные телефоны УО, товарищества или кооператива, АДС и аварийных служб ресурсоснабжающих организаций</p> <p>Уведомления о предстоящих работах, проверках оборудования, восстановительных работах, которые могут повлечь неудобство для жильцов, с указанием времени проведения таких мероприятий</p> <p>Уведомления об изменении размера платы за ЖКУ</p> <p>Номер лицензии, срок действия лицензии, информация об органе, выдавшем лицензию, адрес местонахождения УО, в том числе представительства, информация о днях и часах приема – для УО</p>	<p><b>Не позднее дня, следующего за днем поступления обращения</b></p> <p>Если запрашиваемая информация раскрыта в необходимом объеме на информационных досках или в ГИС ЖКХ и является актуальной на момент рассмотрения запроса, то УО, ТСЖ (ЖСК) вправе, не предоставляя сведения, сообщить место их размещения – в срок не позднее дня, следующего за днем поступления запроса</p> <p>(п. 31, 32, 34 Правил управления МКД №416)</p>
---	--

Информация о сроках внесения платы за ЖКУ, последствиях несвоевременного и (или) неполного внесения такой платы, об обязательных и (или) рекомендуемых сроках передачи показаний приборов учета

Информация об органе государственного жилищного надзора

Сведения о размерах цен, подлежащих применению при определении размера платы за ЖКУ, и о реквизитах нормативных правовых актов, решений общего собрания (при их наличии), которыми они установлены

Сведения о нормативах потребления коммунальных услуг и нормативах потребления коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества

Сведения о величине установленной социальной нормы потребления электроэнергии (если установлена регионом)

Сведения о местах накопления отходов, сбора (в том числе раздельного сбора) отходов I–IV классов опасности; информация о правилах обращения с такими отходами, порядке раздельного сбора отходов

**Не позднее дня, следующего за днем поступления обращения**

Если запрашиваемая информация раскрыта в необходимом объеме на информационных стендах (стойках) в представительстве УО и является актуальной на момент рассмотрения запроса, то УО вправе, не предоставляя сведения, сообщить место их размещения – в срок не позднее дня, следующего за днем поступления запроса

*(п. 31, 34 Правил управления МКД №416)*

**Не позднее дня, следующего за днем поступления обращения**

Если запрашиваемая информация раскрыта в необходимом объеме на информационных стендах (стойках) в представительстве УО и является актуальной на момент рассмотрения запроса, то УО вправе, не предоставляя сведения, сообщить место их размещения – в срок не позднее дня, следующего за днем поступления запроса

*(п. 31, 34 Правил управления МКД №416)*

<p>Информация о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ</p>	<p><b>5 рабочих дней с даты обращения</b> (в договоре срок может быть уменьшен) <i>(п. 40 Правил содержания общего имущества №491)</i></p>
<p>Обращение собственника или пользователя помещения по другим вопросам</p>	<p><b>Не более 10 рабочих дней</b> со дня получения запроса (обращения) <i>(п. 36 Правил управления МКД №416)</i></p>
<p>Обращение лиц, не являющихся собственниками или пользователями помещений</p>	<p><b>В течение 30 календарных дней</b> со дня регистрации запроса (обращения). УО, товарищество или кооператив может продлить срок рассмотрения запроса не более чем на 30 календарных дней, в случае если для подготовки ответа необходимо получение информации от других лиц. Но обязательно уведомить о продлении срока до истечения 30-дневного срока рассмотрения запроса с использованием ГИС ЖКХ или в письменной форме с использованием способа отправки, позволяющего установить дату отправки или подтвердить факт вручения (получения). <i>(п. 37 Правил управления МКД №416)</i></p>

## **САНКЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СРОКОВ ОТВЕТА**

Минстрой РФ в своем Письме от 23.04.2019 №15772-ОГ/04 высказал жесткую позицию: если управляющая организация не соблюдает порядок рассмотрения обращений жителей и раскрытия информации, предусмотренный Правилами №416, она нарушает лицензионные требования.

Минстрой РФ указывает, что соблюдение этих Правил входит в исполнение УО обязанностей по договору управления МКД, а потому является лицензионным требованием.

Несоблюдение сроков ответа жителям домов считается нарушением лицензионных требований.

За это Госжилинспекция может вынести управляющей организации предписание и наказать штрафом по ч. 2 ст. 14.1.3 КоАП РФ.

**УО, ТСЖ и жилищным кооперативам следует учитывать, что за нарушение сроков предоставления ответов на жалобы и запросы граждан их могут привлечь к административной ответственности:**

- *по ст. 5.59 КоАП РФ – за нарушение порядка рассмотрения обращений с наложением штрафа 5000–10 000 рублей;*
- *по 1 ст. 7.23.3 КоАП – за нарушение правил управления многоквартирными домами с наказанием в виде штрафа 150 000–250 000 рублей для организаций, дисквалификацией для должностного лица сроком до 3 лет.*

Кроме того, обязательным является хранение запросов и копий ответов на них в течение 3 лет со дня регистрации (п. 38 ПП РФ №416).



Радиостанция Центров на сайте  
[справедливоерадио.рф](http://справедливоерадио.рф)



YouTube-канал  
«Центр справедливости»



Газета «Домовой совет»  
[домовой-совет.рф](http://домовой-совет.рф)



Телефон горячей линии  
**8 800 755 55 77**



Сайт Фонда  
«Центр защиты прав граждан»  
[справедливо-центр.рф](http://справедливо-центр.рф)

Пособие: ПАМЯТКА СОБСТВЕННИКУ: СРОКИ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ В УК

Изготовитель: ООО «Имидж», 143306, МО, Наро-Фоминский район,  
г. Наро-Фоминск, ул. Ленина, д. 28, офис 1, этаж 1

Заказчик: Фонд «Центр защиты прав граждан», ИНН 9710010183.

Тираж: 10 000 экз. Заказ 509. 2024 год.

Распространяется бесплатно

**В ТРУДНОЕ ВРЕМЯ РЯДОМ С ТОБОЙ!**