

ВЗЯТЬ СВОЙ ДОМ ПОД КОНТРОЛЬ

ЦЕНТР

ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН

справедливо-центр.рф

8-800-755-55-77

**НОВЫЕ СРОКИ ОТВЕТОВ
УПРАВЛЯЮЩИХ
ОРГАНИЗАЦИЙ
НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**

НОВЫЕ СРОКИ ОТВЕТОВ УПРАВЛЯЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

В 2019 году изменились сроки реагирования коммунальщиков на запросы собственников. В один из нормативно-правовых актов, регламентирующий эту деятельность – Постановление Правительства №416, – внесли поправки.

Разберем все темы обращений в УК и сроки ответов на них.

МОМЕНТАЛЬНО ПРИ ОБРАЩЕНИИ

1. Запрос о проверке правильности начисления размера платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты, правильности начисления потребителю неустоек (штрафов, пеней).

2. Жалоба об обнаружении запаха газа в помещениях либо на дворовой территории.

В ТЕЧЕНИЕ 5 МИНУТ

Собственник не должен ждать ответа более 5 минут, если звонит в аварийно-диспетчерскую службу (АДС).

Если собственнику не ответили на звонок, УК обязана перезвонить в течение 10 минут после пропущенного вызова. Либо же должен сработать голосовой почтовый ящик, на котором обращения обязаны прослушать в течение 10 минут после поступления и перезвонить собственнику.

В ТЕЧЕНИЕ 30 МИНУТ

Заявка в АДС о повреждениях внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, тепло- и электроснабжения.

После принятия заявки локализовать проблему обязаны также в течение получаса. А устранить – в срок не более 3 суток с даты аварии.

1. **Заявка в АДС о засорах внутридомовой инженерной системы водоотведения.**

Ликвидировать проблему после принятия обращения должны в течение 2 часов.

2. **Заявка в АДС о засорах мусоропроводов внутри МКД.**

Ликвидировать засор должны в течение 2 часов с момента регистрации заявки. Но если заявки принимают круглосуточно, то сделают это не ранее 8 часов утра и не позднее 23 часов вечера.

В ТЕЧЕНИЕ 12 ЧАСОВ

Заявление о составлении акта о протитии.

В ТЕЧЕНИЕ 1 ДНЯ

1. Информация о деятельности управляющей организации:

- общая информация об УК, 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 сведений 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 УК, ТСЖ, ЖК к административной ответственности за нарушения.

Управляющая организация обязана направить по запросу заявителя ссылку на ресурс в интернете, где размещена указанная информация.

2. Информация, которую управляющая организация размещает на стендах, досках объявлений, вывесках, на сайте организации и в ГИС ЖКХ согласно п. п. 31, 32 ПП РФ №416.

Собственник, например, может запросить объявление об отключении воды или отопления в доме, которое УК разместила на доске объявлений.

3. Информация о показаниях общедомовых приборов учета.

4. Жалобы на качество предоставления коммунальных услуг.

В течение суток, если причина известна. Если нет, тогда необходимо согласовать дату и время проведения проверки качества услуги. После получения акта проверки и заключения экспертизы УК обязана ответить в течение 5 дней со дня подписания акта или экспертизы.

В ТЕЧЕНИЕ 2 ДНЕЙ

Заявление об изменении размера платы за содержание жилого помещения.

В ТЕЧЕНИЕ 3 ДНЕЙ

1. Информация о (об):

- ☐ помесечных объемах потребленных коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ;
- ☐ суммарном объеме коммунальных услуг, потребленных в помещениях МКД;
- ☐ объемах коммунальных услуг, рассчитанных с применением нормативов потребления;
- ☐ объемах коммунальных ресурсов, потребляемых в целях содержания общего имущества МКД;
- ☐ показаниях ОДПУ за период не более 3 лет со дня снятия показаний.

Не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса.

2. 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 коммунальных услуг ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность.

3. Заявление на перерасчет платы за КУ ненадлежащего качества.

4. Заявление о вводе ИПУ в эксплуатацию.

После согласования работ УО обязана выполнить ввод ИПУ в течение 30 дней с момента установки.

5. Жалоба на качество предоставления коммунальной услуги по обращению с ТКО.

В ТЕЧЕНИЕ 5 ДНЕЙ

1. Информация о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ.
2. Заявление о перерасчете платы за коммунальные услуги на срок временного отсутствия потребителя.

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.

В ТЕЧЕНИЕ 10 ДНЕЙ

1. Иная информация, относящаяся к управлению МКД и не перечисленная в п. п. 31–34 Постановления Правительства РФ №416.
2. Заявление о проверке ИПУ.
3. Запрос с требованием уменьшения платы за оказанные услуги управляющей организацией или возмещения убытков, возникших из-за того, что потребитель самостоятельно исправлял недоработки за коммунальщиков (или нанимал третье лицо). А также требование о возврате денег, которые уже уплачены, и возмещении расходов, которые возникли из-за отказа от выполнения договора.

В ТЕЧЕНИЕ 30 ДНЕЙ

Запрос любой информации лицом, не являющимся собственником или пользователем помещений в МКД.

В ТЕЧЕНИЕ 45 ДНЕЙ

При подаче заявления об организации проведения общего собрания от собственников, обладающих не менее чем 10% голосов, управляющая организация обязана провести его в течение 45 дней.

При этом не позднее чем за 10 дней до проведения общего собрания управляющая организация обязана уведомить каждого собственника помещения.



№ п/п	Суть обращения	НПА	Срок и иные условия
ОБРАЩЕНИЕ ПОДАНО СОБСТВЕННИКОМ/ НАНИМАТЕЛЕМ ПОМЕЩЕНИЯ В МКД			
1	<ul style="list-style-type: none"> – 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. 	Приказ Минстроя России №114-пр от 29.02.2016, п. 34 ПП РФ №416	Информация подлежит размещению в ГИС ЖКХ в порядке, установленном ч. 10.1 ст. 161 ЖК РФ

№ п/п	Суть обращения	НПА	Срок и иные условия
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 №491	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 КР, потребляемых в целях содержания общего имущества 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

№ п/п	Суть обращения	НПА	Срок и иные условия
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 приборов учета	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 заявления от потребителя
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

№ п/п	Суть обращения	НПА	Срок и иные условия
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 пролитии	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	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

№ п/п	Суть обращения	НПА	Срок и иные условия
20	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
21	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 2 часов с момента регистрации заявки
22	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

№ п/п	Суть обращения	НПА	Срок и иные условия
23	Заявление о проведении ОСС в письменной форме	ч. 6 ст. 45 ЖК РФ	В течение 45 дней с момента поступления обращения, но не позднее чем за 10 дней до даты проведения общего собрания уведомить о проведении ОСС каждого собственника помещения
ОБРАЩЕНИЕ ПОДАНО СТОРОННИМ ЛИЦОМ/ОРГАНИЗАЦИЕЙ			
24	Запрос любой информации лицом, не являющимся собственником или пользователем помещений в МКД	п. 37 ПП РФ №416, ч. 1, 2 ст. 12 №59-ФЗ	В течение 30 календарных дней со дня регистрации запроса (обращения)



12



Телефон горячей линии

8 800 755 55 77

Сайт Фонда «Центр защиты прав граждан»

www.spravedlivo.center

В ТРУДНОЕ ВРЕМЯ РЯДОМ С ТОБОЙ!