



ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЩЕНИЙ И СРОКИ ОТВЕТОВ ТСЖ, ЖСК И УК

СУТЬ ОБРАЩЕНИЯ СОБСТВЕННИКА ИЛИ ЖИЛЬЦА МКД	СРОК ОТВЕТА И ИНЫЕ УСЛОВИЯ, НПА
Информация о перечнях, объёмах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ	Не позднее 5 рабочих дней с даты обращения, если иной срок не прописан в договоре управления пп. «а» п. 40 ПП РФ № 491
Заявление об изменении размера платы за содержание жилого помещения	В течение 2 рабочих дней с даты получения п. п. 8, 9 ПП РФ № 491
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	Не позднее дня, следующего за днём поступления запроса п. 34 ПП РФ № 416
Информация о (об) - помесечных объёмах потреблённых коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ; - суммарном объёме КУ, потреблённых в помещениях МКД; - объёмах коммунальных услуг, рассчитанных с применением нормативов потребления; - объёмах КР, потребляемых в целях содержания общего имущества в МКД; - показаниях ОДПУ за период не более 3 лет со дня снятия	Не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса
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.	Не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса п. 34 ПП РФ № 416
Иная информация, не перечисленная в п. п. 31-34 ПП РФ 416, относящаяся к управлению МКД	В течение 10 рабочих дней со дня получения обращения п. 36 ПП РФ № 416
Запрос о проверке правильности начисления размера платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты, правильности начисления потребителю неустоек (штрафов, пеней)	Непосредственно при обращении потребителя - По результатам проверки – немедленно выдать потребителю документы, содержащие корректную информацию по начислениям. – При невозможности провести проверку непосредственно при обращении – в срок, определённый по договоренности между потребителем и исполнителем, но не превышающий 1 месяц со дня обращения потребителя. Документы в этом случае предоставляются потребителю не позднее 5 рабочих дней со дня завершения проверки п. 31 «д» ПП РФ № 354

СУТЬ ОБРАЩЕНИЯ СОБСТВЕННИКА ИЛИ ЖИЛЬЦА МКД	СРОК ОТВЕТА И ИНЫЕ УСЛОВИЯ, НПА
Информация о показаниях общедомовых приборов учёта	В течение 1 рабочего дня со дня обращения п. 31 «е» ПП РФ № 354
Заявление о проверке ИПУ	В течение 10 рабочих дней со дня получения заявления п. 31 «е(2)» ПП РФ № 354
Жалоба об обнаружении запаха газа в помещениях либо на дворовой территории	Немедленно принимать меры по проверке жалобы п. 31 «л» ПП РФ № 354 п. 31 «е(2)» ПП РФ № 354
Заявление о вводе ИПУ в эксплуатацию (кроме ИПУ электрической энергии)	- В предложенные в заявке дату и время осуществления ввода ИПУ в эксплуатацию - В случае невозможности в указанный срок – не позднее чем через 3 рабочих дня со дня получения заявки предложить новую дату, которая не может быть позднее 15 рабочих дней со дня получения заявки Ввод выполнить в течение 30 дней с момента установки ИПУ п. 31 «у», п. 81(1) ПП РФ № 354
Заявление о перерасчёте платы за коммунальные услуги на срок временного отсутствия потребителя	В течение 5 рабочих дней после получения письменного заявления о перерасчёте до периода временного отсутствия, либо в течение 30 рабочих дней после окончания периода временного отсутствия
Жалоба на качество предоставления коммунальных услуг	- Если причина известна: в течение суток - Если причина неизвестна: Согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества КУ. Информирование не позднее 5 дней с даты подписания (получения) акта проверки либо с даты получения результатов экспертизы качества коммунальной услуги п. п. 104, 106–108 ПП РФ № 354, п. 6.5 разд. 10 приказа № 74/114/пр
Жалоба на качество предоставления коммунальной услуги по обращению с ТКО	В течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы п. 148 (22) «ж» ПП РФ № 354

<p>Жалоба на качество предоставления коммунальной услуги по обращению с ТКО</p>	<p>В течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы п. 148 (22) «ж» ПП РФ № 354</p>
<p>Заявление о составлении акта о пролитии</p>	<p>Не позднее 12 часов с момента обращения потребителя в АДС п. 152 ПП РФ № 354</p>
<p>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</p>	<p>В течение 10 дней со дня получения требования ч. 1 ст. 31 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1</p>
<p>Запрос информации о проведённых работах: качество, время проведения и сами услуги.</p>	<p>В течение 5 дней или иной срок, указанный в договоре управления п. 40 «а» ПП РФ № 491</p>
<p>Сообщение о том, что претензия (требование, жалоба потребителя) получена и о дальнейшем её разрешении либо о несогласии с потребителем.</p>	<p>В течение 3 дней со дня получения жалобы п. 31 «к» ПП РФ № 354</p>
<p>Заявка в АДС о повреждениях внутридомовых инженерных систем ХВС, ГВС, водоотведения, тепло- и электроснабжения</p> <p>Заявка в АДС о засорах внутридомовой инженерной системы водоотведения</p> <p>Заявка в АДС о засорах мусоропроводов внутри МКД</p>	<p>В течение получаса с момента регистрации заявки проинформировать заявителя о 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 п. 13 ПП РФ № 416</p>
<p>Заявление о проведении ОСС в письменной форме</p>	<p>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. ч. 6 ст. 45 ЖК РФ</p>
<p>Заявление о выплате штрафа за нарушение порядка расчёта платы за содержание жилого помещения</p>	<p>Не позднее 30 дней со дня поступления обращения провести проверку правильности начисления При обнаружении нарушений – выплатить штраф в срок не позднее 2 месяцев со дня получения заявления ч. ч. 11-13 ст. 156 ЖК РФ</p>
<p>Заявление о выплате штрафа за нарушение порядка расчёта платы за содержание жилого помещения или расчёта платы за коммунальные услуги</p>	<p>Не позднее 30 дней со дня поступления обращения провести проверку правильности начисления При обнаружении нарушений – выплатить штраф в срок не позднее 2 месяцев со дня получения заявления ч. ч. 11-13 ст. 156 ЖК РФ, ч. ч. 6-7 ст. 157 ЖК РФ</p>