

# СРОКИ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

## Содержание:

1. Общая справка
2. Сроки ответов на обращения граждан в управляющие организации (ЖКХ)
3. Сроки хранения обращений граждан и ответов на них управляющими организациями (ЖКХ).

## 1. Общая справка

Сроки ответов и многое другое, что связано с обращением граждан регламентируется Федеральным законом РФ от 02 мая. 2006 за N 59-ФЗ (ред. от 27 декабря 2018 года) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Статья 1. «Сфера применения настоящего Федерального закона» гласит, что «Настоящим Федеральным законом регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.

Обратим внимание на то, что всё это касается только государственных органов власти различного уровня!

**Исполнители жилищно-коммунальных услуг не являются ни государственными органами, ни органами местного самоуправления, и на их отношения с потребителями Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ не распространяется.**

Сроки ответов на обращения в управляющие организации (ЖКХ) Сроки ответов на обращения граждан к исполнителям жилищно-коммунальных услуг (управляющие организации - ЖКС, ТСЖ, ЖСК и др.) утверждены несколькими нормативными правовыми актами, а именно:

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».
2. Жилищный кодекс Российской Федерации (далее – **ЖК РФ**);
3. Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. ПП РФ от 06.05.2011 N 354 (Далее – **Правила 354**);
4. Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утв. ПП РФ от 15.05.2013 N 416 (далее – **Правила 416**);
5. Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме, утв. ПП РФ от 13.08.2006 N 491 (далее – **Правила 491**);

## 2. Сроки ответов на обращения в управляющие организации (ЖКХ).

Исполнитель жилищно-коммунальных услуг обязан осуществлять рассмотрение обращений собственников и нанимателей жилых помещений и иных потребителей жилищно-коммунальных услуг и направлять ответы и выполнять требования по следующим обращениям в следующие сроки:

1. запрос о перечне, объемах, качестве, периодичности оказанных услуг и(или) выполненных работ по содержанию жилого помещения – не позднее **5 (пяти)** рабочих дней с даты обращения (пп. «а» п. 40 Правил 491);
2. требование проверки правильности начисления размера платы, задолженности или переплаты за коммунальные услуги, заявленное на личном приеме – **немедленно** (п.п. «д» п. 31 Правил 354). По результатам проверки Управляющая организация обязана выдать заявителю документы, содержащие правильно начисленные платежи, заверенные по просьбе заявителя подписью руководителя и печатью Управляющей компании;
3. заявление о выплате штрафа в пользу потребителя за нарушение порядка расчета платы за содержание жилого помещения – не позднее **30 (тридцати)** дней со дня поступления обращения должна быть проведена проверка расчета и дан ответ о принятом решении (ч.12 ст.156 ЖК РФ);
4. заявление о выплате штрафа в пользу потребителя за нарушение порядка расчета платы за коммунальные услуги – не позднее **30 (тридцати)** дней со дня поступления обращения должна быть проведена проверка расчета и дан ответ заявителю (ч.6 ст.157 ЖК РФ);
5. заявление о проверке состояния индивидуальных приборов учета, а также распределителей – не более **10 (десяти)** рабочих дней со дня получения заявления (пп. «е(2)» п. 31 Правил 354);
6. обращение об ознакомлении со сведениями о показаниях общедомового прибора учета в течение **1 (одного)** рабочего дня со дня обращения (пп. «е» п. 31 Правил 354);
7. запрос сведений о показаниях общедомовых приборов учета за период не более трех лет – не позднее **3 (трех)** рабочих дня со дня получения запроса (абз. 4 п. 34 Правил 416);
8. жалоба на качество коммунальных услуг – в течение **3 (трех)** рабочих дней со дня получения жалобы (пп. «к» п. 31 Правил 354);
9. запросы информации за запрашиваемые расчетные периоды о месячных объемах потребления коммунальных ресурсов по показаниям общедомовых приборов учета; о суммарных объемах коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях дома; об объемах коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг – не позднее рабочих дней со дня получения запроса (абз.3 п.34 Правил 416, пп.«р» п.31 Правил 354);
10. запрос о предоставлении копии 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) – не позднее **3 (трех)** рабочих дней со дня получения запроса (абз.5 п.34 Правил 416);
11. запрос о предоставлении копии Акта нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг/выполнении работ по содержанию общего имущества, составленного в соответствии с Правилами 491 – не позднее **3 (трех)** рабочих дней со дня получения запроса (абз.6 п.34 Правил 416);
12. запросы любой информации, размещенной Управляющей компанией на вывесках, досках объявлений в многоквартирном доме, на стендах в помещениях Управляющей компании, в том числе:
  - наименование (фирменное наименование) Управляющей компании;
  - номер лицензии, срок действия лицензии, информация об органе, выдавшем указанную лицензию;

- адрес местонахождения Управляющей компании 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 ресурсоснабжающих организаций;
- уведомления о предстоящих работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников/нанимателей/пользователей помещений дома;
- уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги; пошаговая инструкция о порядке установки индивидуальных приборов учета; информация о сроках внесения платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги, последствиях несвоевременного и (или) неполного внесения такой платы,
- уведомления об обязательных и (или) рекомендуемых сроках передачи показаний индивидуальных приборов учета исполнителю коммунальных услуг;
- информация об органе Государственного жилищного надзора (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) коммунальные услуги, и о реквизитах нормативных правовых актов, решений общих собраний собственников (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 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)

**не позднее дня, следующего за днем получения запроса** (абз.2 п. 34 Правил 416);

13. запрос о предоставлении копии Акта проверки предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, предусмотренного Правил 354 – не позднее **3 (трех)** рабочих дней со дня получения запроса (абз. 7 п. 34 Правил 416);
14. требования собственника об уменьшении стоимости выполненных работ (заявление 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 (десяти)** дней со дня получения запроса (Статья 31 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»);
15. обращение собственника или иного лица, по инициативе которых созывается общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме, о предоставлении реестра собственников помещений в многоквартирном доме – реестр

предоставляется в течение **5 (пяти)** дней с момента получения обращения (часть 3.1 статьи 45 ЖК РФ);

16. срок ответа на прочие запросы (обращения) собственников или пользователей помещений в МКД составляет не более **10 (десяти)** рабочих дней со дня получения соответствующего запроса (обращения) (п.36 Правил 416);
17. ответ на запросы (обращения) лиц, не являющихся собственниками или пользователями помещений в МКД, направляется заявителю в течение **30 (тридцати)** календарных дней со дня регистрации запроса (обращения). УО/ТСЖ/ЖСК может продлить срок рассмотрения запроса (обращения) не более чем на **30 (тридцати)** календарных дней в случае, если для подготовки ответа необходимо получение информации от иных лиц, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя. Уведомление направляется в адрес заявителя до истечения 30-дневного срока рассмотрения запроса (п.37 Правил 416).

### **3. Сроки хранения обращений граждан и ответов на них**

В соответствии с пунктом 38 Правил 416 управляющая организация, товарищество или кооператив обязаны хранить запрос (обращение) и копию ответа на него в течение **3 (трёх) лет** со дня его регистрации.