

«На заметку потребителям! Основные сроки рассмотрения обращений для исполнителей  
жилищно - коммунальных услуг.

Сроки рассмотрения обращений, запросов потребителей утверждены несколькими нормативными правовыми актами: Жилищным кодексом Российской Федерации (далее – ЖК РФ), Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (далее – Правила 354), Правилами осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.05.2013 N 416 (далее – Правила 416), Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 N 491 (далее – Правила 491), Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».

Исполнители жилищно-коммунальных услуг обязаны осуществлять рассмотрение обращений собственников и иных потребителей жилищно-коммунальных услуг, 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 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 (пп. «д» п. 31 Правил 354). По результатам проверки Исполнитель обязан выдать заявителю документы, содержащие правильно начисленные платежи, заверенные по просьбе заявителя подписью руководителя и печатью Исполнителя;

3) заявление о проверке состояния индивидуальных приборов учета, а также распределителей – не более десяти рабочих дней со дня получения заявления (пп. «е(2)» п. 31 Правил 354);

4) обращение об ознакомлении со сведениями о показаниях общедомового прибора учета – в течение одного рабочего дня со дня обращения (пп. «е» п. 31 Правил 354);

5) запрос сведений о показаниях общедомовых приборов учета за период не более трех лет – не позднее трех рабочих дня со дня получения запроса (абз. 4 п. 34 Правил 416);

6) жалоба на качество коммунальных услуг – в течение трех рабочих дней со дня получения жалобы (пп. «к» п. 31 Правил 354);

7) 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 трех рабочих дня со дня получения запроса (абз.3 п.34 Правил 416, пп.«р» п.31 Правил 354);

8) 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 трех рабочих дней со дня получения запроса (абз.5 п.34 Правил 416);

9) 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 трех рабочих дней со дня получения запроса (абз.6 п.34 Правил 416);

10) запросы любой информации из перечня информации, подлежащей раскрытию в соответствии с пунктами 31 и 32 Правил 416 (наименование (фирменное наименование) УО; номер лицензии, срок действия лицензии, информация об органе, выдавшем указанную лицензию; адрес местонахождения УО и ее представительства; режим работы, информация о днях и часах приема; адрес официального сайта в Интернете; 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 и т.д.) – не позднее дня, следующего за днем получения запроса (абз.2 п. 34 Правил 416);

11) запрос о предоставлении копии Акта проверки предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, предусмотренного Правил 354 – не позднее трех рабочих дней со дня получения запроса (абз. 7 п. 34 Правил 416);

12) 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 десяти дней со дня получения запроса (Статья 31 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»);

13) срок ответа на прочие запросы (обращения) собственников или пользователей помещений в МКД составляет не более 10 рабочих дней со дня получения соответствующего запроса (обращения) (п.36 Правил 416);

14) ответ на запросы (обращения) лиц, не являющихся собственниками или пользователями помещений в МКД, направляется заявителю в течение 30 календарных дней со дня регистрации запроса (обращения). УО/ТСЖ/ЖСК может продлить срок рассмотрения запроса (обращения) не более чем на 30 календарных дней в случае, если для подготовки ответа необходимо получение информации от иных лиц, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя (п.37 Правил 416).

Указанные сроки должны соблюдаться исполнителями жилищно - коммунальных услуг при рассмотрении обращений потребителей.

По материалам Роспотребнадзора

