7.Сроки рассмотрения обращений (заявлений, жалоб, претензий).

**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:

- предоставлять собственнику (собственникам) помещений в соответствии с условиями договора или учредительными документами товарищества собственников жилья, жилищного, жилищно-строительного кооператива или иного специализированного потребительского кооператива не позднее 5 рабочих дней с даты обращения информацию о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ. В договоре указанный срок может быть уменьшен (пп. «а» п. 40 Правил 491);

- производить **непосредственно при обращении** потребителя проверку правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги, правильности начисления потребителю неустоек (штрафов, пеней) **и немедленно** по результатам проверки **выдавать** потребителю **документы, содержащие правильно начисленные платежи.** Выдаваемые потребителю документы по его просьбе должны быть заверены подписью руководителя и печатью исполнителя (при наличии).

\*В случае если проведение такой проверки непосредственно при обращении потребителя невозможно, 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 способом, согласованным потребителем и исполнителем, не позднее 5 рабочих дней после завершения такой проверки (д) п. 31 Правил 354);

- провести проверку правильности начисления предъявленного к оплате размера платы за содержание жилого помещения и принять одно из следующих решений: о выявлении нарушения и выплате штрафа; об отсутствии нарушения и отказе в выплате штрафа.

**не позднее тридцати дней** со дня поступления письменного обращения собственника помещения в МКД или нанимателя жилого помещения по договору социального найма или договору найма жилого помещения государственного либо муниципального жилищного фонда (Наниматель) с заявлением о выплате штрафа за нарушение **порядка расчета платы за содержание жилого помещения** (ч.12 ст.156 ЖК РФ);

- провести проверку правильности начисления предъявленного к оплате размера платы за коммунальные услуги и принять одно из следующих решений: о выявлении нарушения и выплате штрафа; об отсутствии нарушения и отказе в выплате штрафа.

**не позднее тридцати дней** со дня поступления письменного обращения собственника помещения в МКД или Нанимателя с заявлением о выплате штрафа за нарушение **порядка расчета платы за коммунальные услуги**, повлекшем необоснованное увеличение размера такой платы, что влечет за собой обязанность уплатить собственнику помещения в МКД или Нанимателю штраф в размере пятидесяти процентов величины превышения начисленной платы за коммунальные услуги над размером платы, которую надлежало начислить,

\*за исключением случаев, если такое нарушение произошло по вине собственника помещения в МКД или нанимателя жилого помещения по договору социального найма

\*или было устранено до обращения и (или) до оплаты указанными лицами.

лицо, предоставляющее коммунальные услуги;

- осуществлять проверку состояния индивидуальных, общих (квартирных) и комнатных приборов учета, а также распределителей в срок, не превышающий **10 рабочих дней** со дня получения от потребителя заявления(пп. «е(2)» п. 31 Правил 354);

- предоставить потребителю по его требованию **в течение 1 рабочего дня** со дня обращения возможность ознакомиться со сведениями о показаниях коллективных (общедомовых) приборов учета, обеспечивать сохранность информации о показаниях коллективных (общедомовых), индивидуальных, общих (квартирных) приборов учета в течение не менее 3 лет (пп. «е» п. 31 Правил 354);

- вести учет жалоб (заявлений, обращений, требований и претензий) потребителей на качество предоставления коммунальных услуг, учет сроков и результатов их рассмотрения и исполнения, а также **в течение 3 рабочих** дней со дня получения жалобы (заявления, требования и претензии) направлять потребителю ответ о ее удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа (пп. «к» п. 31 Правил 354);

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

запросы любой информации, размещенной управляющей организацией на вывесках, досках объявлений в многоквартирном доме, на стендах в помещениях управляющей организации (в том числе: 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 (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, 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)

- предоставлять **не позднее 3 рабочих дней** со дня поступления запроса (обращения) (абз.3 п.34 Правил 416, пп.«р» п.31 Правил 354) письменную информацию за запрашиваемые потребителем периоды о помесячных объемах (количестве) потребленных коммунальных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии), суммарном объеме (количестве) соответствующих коммунальных услуг, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, объемах (количестве) коммунальных услуг, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг, объемах (количестве) коммунальных ресурсов, потребляемых в целях содержания общего имущества в МКД;

- предоставлять **не позднее 3 рабочих дней** со дня поступления запроса (обращения) (абз. 4 п. 34 Правил 416) сведения о показаниях коллективных (общедомовых) приборов учета за период не более 3 лет со дня снятия показаний;

- предоставлять **не позднее 3 рабочих дней** со дня поступления запроса (обращения) (абз. 5 п. 34 Правил 416) копию акта о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу собственника или пользователя помещения в МКД, общему имуществу собственников помещений в МКД, содержащего описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен, предусмотренного [Правилами](consultantplus://offline/ref=660AD80CE9A33E4F4E2CDB9C17D3FED9A79038EB5597556CD6C1F04FB8CFCF69C443F760F681419DC60E53D89E4775C74326A5B91C850C2Be3N9N) предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354;

- предоставлять **не позднее 3** **рабочих дней** со дня поступления запроса (обращения) (абз.6 п.34 Правил 416) копию акта нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ, предусмотренного [Правилами](consultantplus://offline/ref=EC3E9CFFBD1290FC5E3C263854D30070776CF567E3F5DC9D10CEDD125767FF9A1C3FA968B9EC604A15D13EFADA2CF3A42AA5B4AEB9CA1475b9G5N) изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. N 491;

- предоставлять **не позднее 3 рабочих дней** со дня поступления запроса (обращения) (абз.7 п.34 Правил 416) копию акта проверки предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, предусмотренного [Правилами](consultantplus://offline/ref=75A379AC059319CBC12E618E9637AC3E8BA677D834BAC5AD85A0CED082F2757A05AEFF4D4F002F895B7EC90108F8AA79F53B73280E164D52y2ZAN) предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354.

Иные сроки:

- 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»);

- 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 дней** с момента получения обращения (часть 3.1 статьи 45 ЖК РФ);

- 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);

- 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. Уведомление направляется в адрес заявителя до истечения 30-дневного срока рассмотрения запроса (п.37 Правил 416).

- срок рассмотрения письменного обращения (обращений) граждан, поступившего в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией составляет **30 дней** (часть 1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»).