



РОСТ ЭФФЕКТИВНОСТИ

Сроки ответа на обращения граждан

ТЕКСТ: АНАСТАСИЯ БИНКИНА, ЭКСПЕРТ ЖУРНАЛА «УПРАВЛЕНИЕ МНОГОКВАРТИРНЫМ ДОМОМ»

Сроки ответа на отдельные обращения граждан установлены правовыми актами федерального уровня, соблюдать их обязательно. Отказ в предоставлении информации или несвоевременный ответ может повлечь штраф в размере 10 тыс. руб. (ст. 5.39 КоАП).

Из нашей таблицы вы узнаете, как и в какие сроки отвечать на запросы жителей.

СУТЬ ВОПРОСА	ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ	СРОК ОТВЕТА	ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЕМ	НОРМАТИВНОЕ ОБОСНОВАНИЕ
Сообщили о нарушении качества коммунальной услуги	Устно или письменно, через ГИС ЖКХ или иным способом, предусмотренным договором	Немедленно сообщите заявителю причины нарушения качества. Если причины не известны – согласуйте с потребителем дату и время проверки факта нарушения качества КУ. Далее ответить на обращение необходимо не позднее 5 дней с даты, когда подпишете акт проверки либо получите результаты экспертизы качества КУ	Обязательно зарегистрируйте в аварийно-диспетчерской службе	Пункты 106–108 Правил предоставления коммунальных услуг, утвержденных постановлением Правительства от 06.05.2011 № 354 (далее – Правила № 354), пункты 6.3 раздела 10 Состав и периодичности размещения информации в ГИС ЖКХ, утвержденного приказом Минкомсвязи и Минстроя от 29.02.2016 № 74/114/пр
Потребовали сделать перерасчет за нарушение качества КУ	Письменно, через ГИС ЖКХ или иным способом, предусмотренным договором	В течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы	В ответе укажите решение по жалобе: удовлетворили или отказали в удовлетворении. При отказе укажите причину	Подпункт «к» пункта 31 Правил № 354
Обнаружили запах газа в помещениях МКД либо на дворовой территории	Устно, письменно, через ГИС ЖКХ или иным способом, предусмотренным договором	Законодательно не установлен, может быть предусмотрен договором с собственником или уставом ТСЖ, ЖСК	Немедленно принять меры по проверке полученной жалобы и в случае обнаружения утечки газа обеспечить безопасность людей и ликвидировать	Подпункт «л» пункта 31 Правил № 354

Запросили информацию о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и выполненных работ	Может быть предусмотрена договором с собственником или уставом ТСЖ, ЖСК	Не позднее 5 рабочих дней с даты обращения	утечку Договором можно уменьшить срок ответа, но не увеличить	Подпункт «а» пункта 40 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденным Правительством от 13.08.2006 № 491
Запросили информацию, которая размещена на сайте или стенде по Стандарту раскрытия	Письменно, в электронной форме	В течение 10 рабочих дней со дня поступления запроса	Распространяется на УО, ТСЖ, ЖК, ЖСК, которые управляют МКД на территории Москвы, Санкт-Петербурга и Севастополя. Если информация раскрыта в полном объеме, в ответе можно сообщить только место размещения	Пункты 17–21 Стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления МКД, утвержденного постановлением Правительства от 23.09.2010 № 731