

# Сроки ответов и реакции УО, ТСЖ, ЖСК на обращения и заявки потребителей и других граждан

актуально по состоянию на 03.04.2025

## Оглавление

- 2 Заявки в аварийно-диспетчерскую службу (АДС)
- 6 Предоставление документов
- 7 Запросы для проверки начислений платы, перерасчетов платы
- 9 Заключение договора о предоставлении коммунальных услуг
- 10 Вопросы, связанные с проведением общих собраний
- 11 Обращения и заявки, связанные с приборами учета
- 13 Предоставление другой информации

**Примечание.** Если какое-то обращение подходит под несколько блоков, то оно дублируется, чтобы его было проще найти.

**Важно.** Если обращение направлено через ГИС ЖКХ, а система указывает в качестве срока ответа на обращение 30 дней, то это техническое недоразумение **не** увеличивает нормативно закреплённые сроки ответа на такое обращение.

## Обозначения

**Правила содержания общего имущества № 491** – Правила, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в МКД и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения...».

**Правила управления МКД № 416** – Правила, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 15.05.2013 № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению МКД».

**Правила предоставления коммунальных услуг № 354** – Правила, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в МКД и жилых домов».

**Правила эксплуатации жилфонда № 170** – Правила, утвержденные Постановлением Госстроя РФ от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда».

## Заявки в аварийно-диспетчерскую службу (АДС)

### Действие или содержание заявки    Срок реакции (устранения)

Ответ на телефонный звонок  
собственника или пользователя  
помещения в АДС

В течение не более 5 минут;  
в случае неответа в этот срок – перезвонить  
в течение 10 минут либо предоставить  
возможность оставить голосовое  
сообщение и (или) электронное  
сообщение, которое должно быть  
рассмотрено АДС в течение 10 минут после  
поступления;  
заявитель должен быть проинформирован о  
планируемых сроках исполнения заявки в  
течение получаса с момента её  
регистрации  
(п. 13 Правил управления МКД № 416)

Локализация аварийных  
повреждений внутридомовых  
инженерных систем холодного  
и горячего водоснабжения,  
водоотведения, отопления и  
электроснабжения

Не более чем в течение получаса с  
момента регистрации заявки  
(п. 13 Правил управления МКД № 416)

Ликвидация засоров  
внутридомовой инженерной  
системы водоотведения

В течение двух часов с момента  
регистрации заявки  
(п. 13 Правил управления МКД № 416)

Ликвидация засоров  
мусоропроводов

В течение 2 часов с момента регистрации  
заявки, но не ранее 8 часов и не позднее 23  
часов при круглосуточном приеме заявок  
(п. 13 Правил управления МКД № 416)

Подача коммунальных услуг при  
аварийных повреждениях  
внутридомовых инженерных  
систем холодного и горячего  
водоснабжения, водоотведения,  
отопления и электроснабжения

В срок, не нарушающий установленную  
законодательством РФ продолжительность  
перерывов в предоставлении  
коммунальных услуг – см. Приложение 1  
к Правилам предоставления коммунальных  
услуг № 354  
(п. 13 Правил управления МКД № 416)

|                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Устранение аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения | В срок не более 3 суток с даты аварийного повреждения<br>(п. 13 Правил управления МКД № 416)                                                                                                              |
| Эвакуация лиц, находящихся в лифте в случае его аварийной остановки                                                                                                    | В течение 30 минут с момента регистрации соответствующей информации<br>(подп. «ж» п. 19 Правил организации безопасного использования и содержания лифтов № 743)                                           |
| Устранение неисправностей лифта, не связанных с капитальным ремонтом или модернизацией                                                                                 | В срок, не превышающий 24 часов с момента его остановки<br>(подп. «з» п. 17 Правил организации безопасного использования и содержания лифтов № 743; Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда № 170) |
| Протечки в отдельных местах кровли                                                                                                                                     | 1 сутки<br>(Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда № 170)                                                                                                                                         |
| Повреждения системы организованного водоотвода кровли (водосточных труб, воронок, колен и пр., расстройство их креплений)                                              | 5 суток<br>(Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда № 170)                                                                                                                                         |
| Утрата связи отдельных кирпичей с кладкой наружных стен, угрожающая их выпадением                                                                                      | 1 сутки (с немедленным ограждением опасной зоны)<br>(Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда № 170)                                                                                                |
| Неплотность в дымоходах и газоходах и сопряжения их с печами                                                                                                           | 1 сутки<br>(Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда № 170)                                                                                                                                         |

|                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Неисправности дверных заполнений (входных дверей в подъездах)                                                                                        | 1 сутки<br>(Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда № 170)                                                                                                                            |
| Отслоение штукатурки потолка или верхней части стены, угрожающее ее обрушением                                                                       | 5 суток (с немедленным принятием мер безопасности)<br>(Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда № 170)                                                                                 |
| Нарушение связи наружной облицовки, а также лепных изделий, установленных на фасадах со стенами                                                      | Немедленное принятие мер безопасности<br>(Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда № 170)                                                                                              |
| Протечки в перекрытиях, вызванные нарушением водонепроницаемости гидроизоляции полов в санузлах                                                      | 3 суток<br>(Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда № 170)                                                                                                                            |
| Трещины и неисправности в печах, дымоходах и газоходах, могущие вызвать отравление жильцов дымовыми газами и угрожающие пожарной безопасности здания | 1 сутки (с незамедлительным прекращением эксплуатации до исправления)<br>(Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда № 170)                                                              |
| Неисправности в системе освещения общедомовых помещений (с заменой ламп, выключателей и конструктивных элементов светильников)                       | 7 суток<br>(Приложение №2 к Правилам эксплуатации жилфонда № 170)                                                                                                                            |
| Выполнение заявок об устранении мелких неисправностей и повреждений                                                                                  | В круглосуточном режиме в соответствии с согласованными с собственником или пользователем, направившим заявку, сроком и перечнем нужных работ и услуг<br>(п. 13 Правил управления МКД № 416) |

|                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Жалоба об обнаружении запаха газа в помещениях либо на дворовой территории                                         | <p>Немедленно – принятие мер по проверке и при обнаружении утечки газа обеспечение безопасности людей и ликвидации утечки</p> <p>(подп. «л» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг №354)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Обращение по поводу причинения исполнителем ущерба жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, общему имуществу | <p>Акт должен быть составлен исполнителем и подписан им не позднее 12 часов с момента обращения потребителя в АДС</p> <p>(п. 152 Правил предоставления коммунальных услуг №354)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Заявка о некачественных работах или услугах                                                                        | <p>Если сотруднику АДС не известны причины нарушения качества, он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги. Время проведения проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения, если с потребителем не согласовано другое время.</p> <p>Отклонение от согласованного с потребителем времени допускается при обстоятельствах непреодолимой силы, в том числе в связи с нарушениями (авариями), возникшими в работе внутридомовых инженерных систем, централизованных сетей инженерно-технического обеспечения; в таком случае сотрудник АДС обязан уведомить потребителя о возникших обстоятельствах и согласовать другое время проведения проверки любым доступным способом</p> <p>(п. 108 Правил предоставления коммунальных услуг №354)</p> |

## Предоставление документов

| Содержание                                                                                                                                                                                                           | Срок                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Копия акта о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу собственника или пользователя помещения, общему имуществу, содержащего описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен | В срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса<br>(п. 34 Правил управления МКД № 416)                                                                                                 |
| Копия акта нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ                                                                                          | В срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса<br>(п. 34 Правил управления МКД № 416)                                                                                                 |
| Копия акта проверки предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность                                                                      | В срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса<br>(п. 34 Правил управления МКД № 416)                                                                                                 |
| Обращение в аварийно-диспетчерскую службу по поводу причинения исполнителем ущерба жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, общему имуществу                                                                   | Акт должен быть составлен исполнителем и подписан им не позднее 12 часов с момента обращения потребителя в аварийно-диспетчерскую службу<br>(п. 152 Правил предоставления коммунальных услуг №354) |

## Запросы для проверки начислений платы, перерасчетов платы

| Что запрашивается                                                                                                                                                            | Срок                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Проверка правильности исчисления размера платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты за коммунальные услуги, правильности начисления неустоек (штрафов, пеней) | <p>Непосредственно при обращении потребителя.</p> <p>Если это невозможно, то проверка может производиться в срок, определенный по договоренности потребителя и исполнителя, но не превышающий 1 месяц со дня обращения потребителя.</p> <p>Документы по результатам проверки предоставляются потребителю не позднее 5 рабочих дней после проверки</p> <p>(подп. «д» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг № 354)</p> |
| Перерасчет размера платы за коммунальные услуги в случае временного отсутствия потребителя                                                                                   | <p>В течение 5 рабочих дней после получения заявления, поданного до начала периода временного отсутствия;</p> <p>или не позднее 30 дней после окончания периода временного отсутствия потребителя</p> <p>(п. 91 Правил предоставления коммунальных услуг №354)</p>                                                                                                                                                            |
| Возможность ознакомиться со сведениями о показаниях ОДПУ                                                                                                                     | <p>В течение 1 рабочего дня со дня обращения</p> <p>(подп. «е» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг № 354)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Сведения о показаниях ОДПУ за период не более 3 лет со дня снятия показаний                                                                                                  | <p>В срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса</p> <p>(п. 34 Правил управления МКД № 416)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

Письменная информация о  
помесечных объемах  
потребленных коммунальных  
ресурсов по показаниям ОДПУ,  
суммарном объеме  
соответствующих  
коммунальных услуг,  
потребленных в жилых и  
нежилых помещениях, объемах  
коммунальных услуг,  
рассчитанных с применением  
нормативов потребления,  
объемах ресурсов,  
потребляемых для содержания  
общего имущества (или на  
ОДН)

В срок не позднее 3 рабочих дней со дня  
поступления запроса

(п. 34 Правил управления МКД № 416; подп. «р»  
п. 31 Правил предоставления коммунальных  
услуг № 354)

Выплата штрафа за неправильные  
повышенные начисления платы  
за коммунальные услуги (не по  
вине потребителя и если  
нарушение не устранено до  
обращения и (или) до оплаты)

Проверка и принятие решения – не  
позднее 30 дней со дня поступления  
обращения;

выплата штрафа – не позднее 2 месяцев  
со дня получения обращения (путем  
снижения размера платы за услугу, а при  
подтвержденной вступившим в силу  
судебным актом непогашенной  
задолженности - путем снижения размера  
задолженности)

(п. 155(1), 155 (2) Правил предоставления  
коммунальных услуг №354, ч. 6 ст. 157  
Жилищного кодекса РФ)

Выплата штрафа за неправильные  
повышенные начисления платы  
за содержание жилого  
помещения (не по вине  
потребителя и если нарушение  
не устранено до обращения и  
(или) до оплаты)

Проверка и принятие решения – не  
позднее 30 дней со дня поступления  
обращения;

выплата штрафа – не позднее 2 месяцев со  
дня получения обращения (путем  
снижения размера платы, а при наличии  
подтвержденной вступившим в силу  
судебным актом непогашенной  
задолженности - путем снижения размера  
задолженности)

(ч. 12 ст. 156 Жилищного кодекса РФ)

## Заключение договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг

При отсутствии в доме прямых договоров это может быть:

- договор управления многоквартирным домом;
- договор о предоставлении коммунальных услуг с ТСЖ (ЖСК).

| Заявление                                                                                                                                                            | Срок                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Заявление о заключении договора в письменной форме, поданное с необходимыми сведениями и документами                                                                 | Не позднее 10 рабочих дней со дня принятия заявления исполнитель обязан выдать заявителю в своем месте нахождения, по почте или другим согласованным с заявителем способом подписанный проект договора<br>(п. 23 Правил предоставления коммунальных услуг №354)                                                                           |
| То же заявление, но при обнаружении исполнителем причин для отказа в заключении договора (например, услуга не оказывается вовсе или оказывается другой организацией) | Исполнитель обязан в 5-дневный срок со дня обращения заявителя уведомить его об отказе от заключения договора с указанием причин такого отказа<br>(п. 28 Правил предоставления коммунальных услуг №354)                                                                                                                                   |
| То же заявление, но к нему не приложены необходимые документы или они неправильно оформлены                                                                          | Исполнитель в срок, не более 5 рабочих дней со дня получения документов, обязан написать заявителю о нарушениях и порядке их устранения, а при представлении не всех документов – сообщить наименование организаций и их адреса, по которым можно получить недостающие документы<br>(п. 29 Правил предоставления коммунальных услуг №354) |

## Вопросы, связанные с проведением общих собраний

| Содержание обращения                                                                                                           | Срок                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Запрос инициатором собрания реестра собственников                                                                              | В течение пяти дней с момента получения обращения<br>(ч. 3.1 ст. 45 Жилищного кодекса РФ)                                                                                                                                                                                                                 |
| Запрос собственников, обладающих не менее 10% голосов от общего количества голосов собственников, о проведении общего собрания | В течение 45 дней с момента поступления обращения, но не позднее, чем за 10 дней до даты проведения общего собрания, уведомить о проведении собрания, а также оформить необходимые документы по итогам собрания и обеспечить их доведение до сведения собственников<br>(ч. 6 ст. 45 Жилищного кодекса РФ) |
| Отказы собственников от проведения первого собрания в информационной системе                                                   | Не позднее чем за два рабочих дня до даты проведения собрания представить отказы инициатору собрания<br>(ч. 2.1 ст. 47.1 Жилищного кодекса РФ)                                                                                                                                                            |

[Скачать калькулятор для подсчета голосов](#)

[Скачать образец протокола собрания в очно-заочной форме](#)

[Обратиться за помощью при проведении общего собрания](#)

## Обращения и заявки, связанные с приборами учета

| Что запрашивается                                                                                                                                                                  | Срок                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Проверка состояния индивидуальных приборов учета, а также распределителей                                                                                                          | <p>В срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня получения от потребителя заявления</p> <p>(подп. «е(2)» п. 31, подп. «к(4)» п. 33 Правил предоставления коммунальных услуг №354)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Ввод индивидуального прибора учета в эксплуатацию                                                                                                                                  | <p>Не позднее месяца, следующего за датой его установки.</p> <p>Предполагаемое время ввода указывается в заявке потребителя.</p> <p>При невозможности исполнения заявки в предложенное потребителем время исполнитель должен согласовать с потребителем другие дату и время.</p> <p>Такое предложение направляется потребителю не позднее чем через 3 рабочих дня со дня получения заявки, а предложенная дата работ не может быть позднее 15 рабочих дней со дня получения заявки</p> <p>(подп. «у» п. 31, п. 81 Правил предоставления коммунальных услуг №354; п. 81(1) Правил предоставления коммунальных услуг №354)</p> |
| Готовность обеспечить доступ в помещение для проверки показаний приборов учета, их состояния, если ранее в отношении потребителя составлен акт об отказе в допуске к прибору учета | <p>В течение 10 дней после получения заявления</p> <p>(п. 85 Правил предоставления коммунальных услуг №354)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Информация о помесечных объемах потребленных коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ (при их наличии), суммарном объеме коммунальных услуг, потребленных в жилых и нежилых помещениях в МКД, объемах коммунальных услуг, рассчитанных с применением нормативов потребления, объемах коммунальных ресурсов, потребляемых в целях содержания общего имущества (или на общедомовые нужды) | В срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса<br>(п. 34 Правил управления МКД № 416; подп. «р» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг № 354) |
| Сведения о показаниях ОДПУ за период не более 3 лет со дня снятия показаний                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | В срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса<br>(п. 34 Правил управления МКД № 416)                                                                 |
| Возможность ознакомиться со сведениями о показаниях ОДПУ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | В течение 1 рабочего дня со дня обращения<br>(подп. «е» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг № 354)                                                      |

#### Telegram-каналы, где публикуются наши обновляемые памятки:

##### ЖКХ Ньюс

новости законодательства и судебной практики, опыт УО и ТСЖ, технические статьи

##### ЖКХ\*

юридический блог, разъяснения законодательства, разбор дел подписчиков

##### Жилищный инспектор

ошибки органов жилищного надзора

\*для подписчиков канала «ЖКХ» доступен чат «Беседка ЖКХ», «Беседка ЖКХ 2.0» (для УО и ТСЖ). Также есть отдельный закрытый чат для органов жилищного надзора и лицензионного контроля.

## Предоставление другой информации

| Что запрашивается                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Срок ответа                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Информация, подлежащая размещению в ГИС ЖКХ (см. главу 11 Приказа Минстроя № 79/пр).</p> <p>Наименование, режим работы, адрес официального сайта (при наличии), адрес ГИС ЖКХ.</p> <p>Контактные телефоны УО, товарищества или кооператива, АДС и аварийных служб ресурсоснабжающих организаций.</p> <p>Уведомления о предстоящих работах, проверках оборудования, восстановительных работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для жильцов либо потребовать их присутствия в помещении в определенное время, с указанием времени проведения таких мероприятий.</p> <p>Уведомления об изменении размера платы за ЖКУ.</p> <p>Номер лицензии, срок действия лицензии, информация об органе, выдавшем лицензию, адрес местонахождения УО, в том числе представительства, информация о днях и часах приёма – для УО</p> | <p>Не позднее дня, следующего за днем поступления запроса (обращения).</p> <p><b>Важно:</b> если запрашиваемая информация раскрыта в необходимом объеме на информационных досках или в ГИС ЖКХ и является актуальной на момент рассмотрения запроса, то УО, ТСЖ (кооператив) вправе, не предоставляя сведения, сообщить место их размещения - в срок не позднее дня, следующего за днем поступления запроса.</p> <p>(п. 31, 32, 34 Правил управления МКД № 416)</p> |
| <p>Информация о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>5 рабочих дней с даты обращения (в договоре срок может быть уменьшен)</p> <p>(п. 40 Правил содержания общего имущества № 491)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Обращение собственника или пользователя помещения по другим вопросам     | Не более 10 рабочих дней со дня получения запроса (обращения).<br>(п. 36 Правил управления МКД № 416)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Обращение лиц, не являющихся собственниками или пользователями помещений | <p>В течение 30 календарных дней со дня регистрации запроса (обращения).</p> <p>УО, товарищество или кооператив может продлить срок рассмотрения не более, чем на 30 календарных дней, если для ответа необходима информация от других лиц, уведомив о продлении до истечения 30- дневного срока рассмотрения запроса с использованием ГИС ЖКХ или в письменном с использованием способа отправки, позволяющего установить дату отправки или подтвердить факт получения.</p> <p>(п. 37 Правил управления МКД № 416)</p> |

#### Дополнительно для УО:

- ✓ Информация о сроках внесения платы за ЖКУ, последствиях несвоевременного и (или) неполного внесения такой платы, об обязательных и (или) рекомендуемых сроках передачи показаний приборов учета.
  - ✓ Информация об органе госжилнадзора.
  - ✓ Сведения о размерах цен, подлежащих применению при определении размера платы за ЖКУ, и о реквизитах нормативных правовых актов, решений общего собрания (при их наличии), которыми они установлены.
- Не позднее дня, следующего за днем поступления запроса (обращения).
- Важно:** если запрашиваемая информация раскрыта в необходимом объеме на информационных стендах (стойках) в представительстве УО и является актуальной на момент рассмотрения запроса, то УО вправе, не предоставляя сведения, сообщить место их размещения - в срок не позднее дня, следующего за днем поступления запроса
- (п. 31, 34 Правил управления МКД № 416)

- 
- ✓ Сведения о нормативах потребления коммунальных услуг и нормативах потребления коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества.
  - ✓ Сведения о величине установленной социальной нормы потребления электроэнергии (если установлена регионом).
  - ✓ Сведения о местах накопления отходов, сбора (в том числе раздельного сбора) отходов I - IV классов опасности; информация о правилах обращения с такими отходами, порядке раздельного сбора отходов.
  - ✓ Пошаговая инструкция о порядке установки индивидуального прибора учета.
  - ✓ Информационная памятка о составе ежемесячной платы за ЖКУ, телефоны лиц, ответственных за начисления.
  - ✓ Образцы заполнения заявок, жалоб и других обращений.
  - ✓ Перечень предлагаемых УО работ и услуг.
  - ✓ Информационная памятка о правилах безопасного использования газа в быту, информация об обязанности потребителя заключить договор о техническом обслуживании и ремонте ВКГО.
  - ✓ Информационная памятка о правилах безопасного использования ртутьсодержащих ламп и приборов.
-