

| Запрашиваемая информация по заявлению собственника | Срок предоставления информации управляющей организацией, ТСЖ, ЖСК | Нормативно-правовой акт |
|--|--|--|
| Общая информация об управляющей организации, товариществе и кооперативе, в том числе об основных показателях финансово-хозяйственной деятельности | <p style="text-align: center;">в течение 10 рабочих дней со дня поступления запроса (как письменного, так и в электронном виде)</p> <p>В случае если запрашиваемая информация раскрыта в необходимом объеме на официальном сайте в сети Интернет и (или) в официальных печатных изданиях, управляющая организация, товарищество и кооператив вправе, не раскрывая запрашиваемую информацию, сообщить адрес указанного официального сайта и (или) наименования и реквизиты официальных печатных изданий, где размещена информация.</p> | <p style="text-align: center;">Постановление Правительства РФ от 23.09.2010 N 731 (ред. от 27.02.2017) "Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами" (п.п. 3, 17, 18, 21)</p> |
| Общая информация о многоквартирном доме, в т.ч. характеристика МКД, а также информация о системах инженерно-технического обеспечения, входящих в состав общего имущества в МКД | | |
| Информация о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в МКД и иных услугах, связанных с достижением целей управления МКД, в том числе сведения о стоимости указанных работ (услуг) и иных услуг; | | |
| Информация об оказываемых коммунальных услугах, общая информация о многоквартирных домах, в том числе сведения о поставщиках коммунальных ресурсов, установленных ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы, нормативах потребления коммунальных услуг | | |
| Информация об использовании общего имущества в многоквартирном доме | | |
| Информация о капитальном ремонте общего имущества в многоквартирном доме (в случаях, когда управляющей организации поручена организация проведения капитального ремонта этого дома, а также товариществом и кооперативом) | | |

| | | |
|--|--|--|
| Информация о проведенных общих собраниях собственников помещений в многоквартирном доме, результатах (решениях) таких собраний | в течение 10 рабочих дней со дня поступления запроса. | Постановление Правительства РФ от 23.09.2010 N 731 (ред. от 27.02.2017) "Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами" (п.п. 3, 17, 18, 21) |
| отчет об исполнении управляющей организацией договора управления, отчет об исполнении смет доходов и расходов товарищества, кооператива за год | В случае если запрашиваемая информация раскрыта в необходимом объеме на официальном сайте в сети Интернет или в официальных печатных изданиях, управляющая организация, товарищество и кооператив вправе, не раскрывая запрашиваемую информацию, сообщить адрес указанного официального сайта и (или) наименования и реквизиты официальных печатных изданий, где размещена информация. | Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 N 491 (ред. от 27.02.2017) "Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил 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" (п. 40) |
| Информация о случаях привлечения управляющей организации, товарищества и кооператива, должностных лиц к административной ответственности за нарушения в сфере управления многоквартирным домом | | |
| Информация о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ. | не позднее 5 рабочих дней с даты обращения | Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 27.02.2017) |
| Получение жалобы (заявления, претензии) на качество предоставления коммунальных услуг (пп. «к» п.31) | в течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, претензии) направить потребителю ответ об удовлетворении, либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>Поступление жалобы (заявления, обращения, требования и претензии) от потребителя об обнаружении запаха газа в помещениях либо на дворовой территории (пп. «л» п.31)</p> | <p>незамедлительно принимать меры по проверке полученной жалобы</p> | <p>"О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов"</p> |
| <p>Информирование потребителя о дате начала проведения планового перерыва в предоставлении коммунальных услуг (пп «н» п.31)</p> | <p>за 10 рабочих дней</p> | |
| <p>Поступление требования потребителя об ознакомлении со сведениями о показаниях коллективных (общедомовых) приборов учета (пп. «е» п.31)</p> | <p>в течение 1 рабочего дня со дня обращения</p> | |
| <p>Заявление о предоставлении информации за расчетные периоды о помесячных объемах (количестве) потребленных коммунальных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии), о суммарном объеме (количестве) соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды (пп. «р» п.31)</p> | <p>в течение 3 рабочих дней со дня получения заявления</p> | <p>Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 27.02.2017) "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов"</p> |
| <p>Информация о причинах предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность (п.104)</p> | <p>в течение суток</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>Заявление о перерасчете размера платы за коммунальные услуги за период временного отсутствия потребителей, поданного до начала периода временного отсутствия потребителя или не позднее 30 дней после окончания периода временного отсутствия потребителя (п. 91)</p> | <p>в течение 5 рабочих дней после получения письменного заявления,</p> | |
| <p>Обращение потребителя о проверке правильности исчисления предъявленного потребителю для уплаты размера платы за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами, задолженности потребителя или переплаты им за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами, правильности начисления потребителю неустоек (штрафов, пеней) (пп. «д» п. 148(22))</p> | <p>осуществить непосредственно при обращении потребителя проверку правильности начислений, немедленно по результатам проверки выдать потребителю документы, содержащие правильно начисленные платежи</p> | <p>Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 27.02.2017) "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов"</p> |
| <p>Поступление жалобы (заявления, претензии) потребителя на качество предоставления коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами, (пп. «ж» п. 148(22))</p> | <p>в течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, претензии) направить потребителю ответ об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа</p> | |
| <p>Отчет о выполнении договора управления за предыдущий год</p> | <p>в течение первого квартала текущего года если иное не установлено договором управления многоквартирным домом</p> | <p>Жилищный кодекс РФ (ч. 11 ст. 162)</p> |

По остальным вопросам, срок рассмотрения обращений регламентируется статьей 12 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - ФЗ) и составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Вместе с тем, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо **вправе прекратить переписку с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении необходимо уведомить гражданина, направившего обращение** (п.5 ст.11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).