**Сроки ответа для управляющих организаций на обращения граждан**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Запрашиваемая информация** | **Максимальный срок предоставления информации** | **Нормативно-правовой акт** |
| Отчет о выполнении договора управления за предыдущий год (**п. 11 ст. 162**) | **ежегодно в течение первого квартала текущего года** | *ЖК РФ* |
| **п. 3:**а) общая информация об управляющей организации;б) основные показатели финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации (в части исполнения такой управляющей организацией договоров управления);в) сведения о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;г) порядок и условия оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;д) сведения о стоимости работ (услуг) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;е) сведения о ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы.**+ п. 8, 9,10,11,12,13,14** | **20 дней** – для запроса в письменной форме (**п. 21**);**2 дня** – для запроса в электронном виде (**п. 18**). | *Постановление Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 г. N 731 "Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами"* |
| Информация об изменении размера платы за коммунальные услуги, тарифов и нормативов потребления коммунальных услуг (**п.42**) | Не позднее, чем за **30 дней** до даты начала выставления платежных документов, на основании которых будет вноситься плата за коммунальные услуги по новым тарифам или нормативам (если иной срок не установлен договором) | *Постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. N 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»* |
| Журнал учета показаний коллективных (общедомовых) приборов учета (**пп. е. п.49**) | В течение **1** рабочего **дня**, следующего за днем обращения. |
| Извещение о приеме жалобы (заявления, требования, претензии) и последующем удовлетворении либо отказе в ее удовлетворении с указанием причин отказа (**пп. и п. 49**) | **2 рабочих дня** |
| Информация об обнаружении неполадок в работе внутридомовых инженерных систем и (или) инженерных коммуникаций и оборудования, расположенных вне многоквартирного дома, о причинах и предполагаемой продолжительности приостановки или ограничения предоставления коммунальных услуг, а также о причинах нарушения качества предоставления коммунальных услуг (**пп. л. п. 49**). | **в течение суток;**при личном обращении – **немедленно.** |
| Информация о плановых перерывах предоставления коммунальных услуг (**пп. м. п. 49**). | Не позднее чем за **10** рабочих **дней** до начала перерыва. |
| Производить сверку платы за коммунальные услуги и выдавать документы, подтверждающие правильность начисления потребителю платежей (**пп. р. п. 49**). | **3 рабочих дня** |
| иИнформация о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ (**пп. а. п. 40,)** | **5 дней** (в договоре указанный срок может быть уменьшен) | *Постановление Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. N 491**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ**СОДЕРЖАНИЯ ОБЩЕГО ИМУЩЕСТВА В МНОГОКВАРТИРНОМ ДОМЕ**И ПРАВИЛ ИЗМЕНЕНИЯ РАЗМЕРА ПЛАТЫ ЗА СОДЕРЖАНИЕ И РЕМОНТ**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* |
| Извещение о дате получения заявления об изменении размера платы, его регистрационном номере и последующем удовлетворении либо об отказе в его удовлетворении с указанием причин отказа (**п. 9**) | **2 дня** |