

Сроки для ответа на обращение гражданина

В зависимости от характера обращения управляющая компания обязана направить ответ в следующие сроки:

- по вопросу проверки состояния индивидуальных приборов учета; об уменьшении цены за выполненную работу или оказанную услугу (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 - **не позднее 10 дней** с момента получения обращения;
- по вопросу предоставления копии акта о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу собственника или пользователя помещения в МКД, общему имуществу собственников (описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен) - **не позднее 3 рабочих дней** с момента получения обращения;
- по вопросу предоставления информации о перечнях, объемах, качестве, периодичности оказанных жилищных услуг и (или) выполненных работ - **не позднее 5 рабочих дней** с момента получения обращения.

Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращения граждан управляющими компаниями

Бездействия управляющей организации, выразившиеся в невыполнении обязанности или нарушении порядка рассмотрения заявлений, обращений собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме, влечет административную ответственность **по части 1 статьи 7.23.3. или части 2 статьи 14.1.3. КоАП РФ** в зависимости от существа такого заявления (обращения), а именно от того, связано оно с выполнением управляющей организацией лицензионных требований или с соблюдением иных требований по управлению многоквартирными домами.



ПРОКУРАТУРА
ТУРИНСКОГО РАЙОНА

ЖАЛОБА В УПРАВЛЯЮЩУЮ КОМПАНИЮ

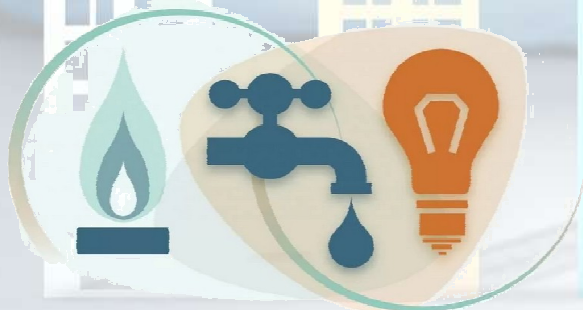
В случае нарушения прав следует обратиться:



В прокуратуру Туринского района
г.Туринск, ул.Ленина, д.31
тел. (34349) 2-17-34,



отдел контроля по Восточному
управленческому округу Свердловской области
Департамента государственного
жилищного и строительного надзора
г.Ирбит, ул.Азева, д.35
тел. (34355) 6-22-52.



Одним из распространенных способов защиты прав жильцов многоквартирного дома является написание обращения в управляющую компанию

В отличие от порядка обращения в государственные и муниципальные органы, предусмотренного Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», порядок приема и рассмотрения обращений граждан управляющими компаниями регламентируется Законом РФ от 07.02.1992 № 23001-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», Постановлением Правительства РФ от 15.05.2013 № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами».



ПОРЯДОК ПОДГОТОВКИ ОБРАЩЕНИЯ

Рекомендуется следующий алгоритм написания

- в правом верхнем углу указываются реквизиты управляющей организации (адрес и название);
- указывается фамилия имя отчество, адрес и контактный телефон заявителя;
- отступив от написанного на одну строку, в центре написать название обращения: «Жалоба» («Претензия», «Заявление» и т.п.);

ПРЕТЕНЗИЯ ЖАЛОБА ОБРАЩЕНИЕ

- с новой строки излагается суть обращения и желательно с указанием ссылок на нормативные документы по теме обращения;
- в резолютивной части документа указывается перечень требований заявителя;
- также целесообразно указать следующую просьбу: «Ответ прошу дать письменно в _____» (указать срок ответа надо со ссылкой на законодательство);
- определяете способ получения информации (посредством почтового отправления или выдачи лично потребителю).

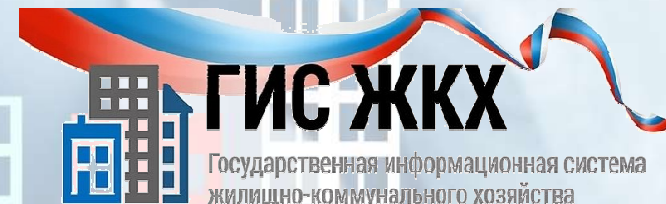
В конце обязательно надо расписаться и указать дату, иначе обращение будет считаться анонимным и рассмотрено не будет.

Обращение необходимо подготовить в двух экземплярах, так как первый экземпляр направляется в управляющую компанию, а второй остается на руках у заявителя

ПОРЯДОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ

Направить обращение возможно тремя способами:

- Лично гражданину принести обращение в управляющую компанию. При этом, необходимо у представителя управляющей компании потребовать проставить отметку о получении в экземпляре обращения, который остается на руках у заявителя;
- Направить обращение по почте. При этом, почтовое отправление необходимо оформить как «заказное». При заказном отправлении в почтовом отделении заявителю выдается квитанция, по которой он может отследить движение его отправления посредством информационного ресурса сети Интернет;
- Посредством информационного ресурса ГИС ЖКХ.



ВАЖНО ЗНАТЬ СЛЕДУЮЩЕЕ

Управляющая компания не обязана предоставлять копии запрашиваемых документов, если запрашиваемая информация в полном объеме раскрыта управляющей организацией на официальном сайте в Интернете. В таком случае в ответ заявитель получит только адрес указанного сайта.

По окончании рассмотрения обращения управляющая компания обязана направить ответ заявителю