ООО "Центр дистанционного обучения "АКАТО"
197374, Санкт-Петербург, ул. Мебельная, д.12
Бесплатный звонок по России: 8-800-700-60-58
www.acato.ru, e-mail: acato@acato.ru

Центр дистанционного обучения “АКАТО” (г.Санкт-Петербург) - российский лидер по организации юридических и бухгалтерских семинаров по актуальным вопросам жилищной сферы.

13.05.2019 | Мифы ЖКХ: В какие сроки исполнитель должен давать ответы потребителям?

Настоящая статья входит в цикл публикаций «Мифы ЖКХ», посвященный развенчанию лжетеорий жилищной сферы. Мифы и лжетеории, широко распространенные в ЖКХ России, способствуют росту социальной напряженности, развитию «Концепции вражды» между потребителями и исполнителями коммунальных услуг и услуг по содержанию жилых помещений, что ведет к крайне негативным последствиям в жилищной отрасли. Статьи цикла рекомендуются, в первую очередь, для потребителей жилищно-коммунальных услуг, однако, и специалисты по вопросам ЖКХ могут найти в них что-то полезное. Кроме того, распространение публикаций цикла «Мифы ЖКХ» среди потребителей ЖКУ может способствовать более глубокому пониманию сферы ЖКХ жильцами многоквартирных домов, что ведет к развитию конструктивного взаимодействия между потребителями и исполнителями услуг. Полный перечень статей цикла «Мифы ЖКХ» доступен по ссылке >>>

****

Рассмотренное в настоящей публикации заблуждение не является лжетеорией в прямом смысле и в подавляющем числе случаев специально не пропагандируется, не распространяется. Довольно часто можно услышать от представителей любой из категорий жилищных отношений (будь то потребители услуг, исполнители таких услуг или надзорные органы), что срок рассмотрения исполнителем обращений потребителей и ответов на них составляет 30 дней. В настоящей статье разберемся, откуда взялась эта цифра и каковы на самом деле сроки ответов, установленные действующим законодательством РФ.

Суть лжетеории

Многие исполнители и потребители жилищно-коммунальных услуг уверены, что ответ на обращения потребителя исполнитель должен дать в течение 30 дней. Такой стереотип сложился в силу того, что статьей 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в качестве срока

рассмотрения обращений граждан установлено именно 30 дней.

Нормы, подлежащие применению

Часть 1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ действительно устанавливает срок рассмотрения обращений граждан 30 дней, однако в указанный срок подлежит рассмотрению «письменное обращение, поступившее **в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу** в соответствии с их компетенцией». При этом часть 1 статьи 1 того же Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ устанавливает, что этим законом «регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в **государственные органы и органы местного самоуправления**».

Таким образом, 30 дней – это срок рассмотрения обращений граждан в государственные органы и органы местного самоуправления, а вовсе не срок рассмотрения обращений любых лиц к любым другим лицам.

Исполнители жилищно-коммунальных услуг не являются ни государственными органами, ни органами местного самоуправления, и на их отношения с потребителями Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ не распространяется. Однако, это вовсе не значит, что сроки рассмотрения обращений потребителей не урегулированы законом.

Такие сроки утверждены несколькими нормативными правовыми актами (далее – НПА), в числе которых:
- Жилищный кодекс Российской Федерации (далее – ЖК РФ);
- Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. ПП РФ от 06.05.2011 N 354 (Далее – Правила 354);
- Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утв. ПП РФ от 15.05.2013 N 416 (далее – Правила 416);
- Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме, утв. ПП РФ от 13.08.2006 N 491 (далее – Правила 491);
- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».

Сроки ответов на обращения потребителей

Ранее приведенные НПА устанавливают различные сроки рассмотрения обращений

граждан в зависимости от содержимого этих обращений. И надо отметить, что установленные этими НПА сроки гораздо меньше пресловутых 30 дней, которые часто считают утвержденным сроком ответа.

Исполнитель жилищно-коммунальных услуг обязан осуществлять рассмотрение обращений собственников и нанимателей жилых помещений и иных потребителей жилищно-коммунальных услуг и направлять ответы и выполнять требования по следующим обращениям в следующие сроки:

1) запрос о перечне, объемах, качестве, периодичности оказанных услуг и(или) выполненных работ по содержанию жилого помещения – не позднее пяти рабочих дней с даты обращения (пп. «а» п. 40 Правил 491);

2) требование проверки правильности начисления размера платы, задолженности или переплаты за коммунальные услуги, заявленное на личном приеме – немедленно (пп. «д» п. 31 Правил 354). По результатам проверки Исполнитель обязан выдать заявителю документы, содержащие правильно начисленные платежи, заверенные по просьбе заявителя подписью руководителя и печатью Исполнителя;

3) заявление о выплате штрафа в пользу потребителя за нарушение порядка расчета платы за содержание жилого помещения – не позднее 30 дней со дня поступления обращения должна быть проведена проверка расчета и дан ответ о принятом решении (ч.12 ст.156 ЖК РФ);

4) заявление о выплате штрафа в пользу потребителя за нарушение порядка расчета платы за коммунальные услуги – не позднее 30 дней со дня поступления обращения должна быть проведена проверка расчета и дан ответ заявителю (ч.6 ст.157 ЖК РФ);

5) заявление о проверке состояния индивидуальных приборов учета, а также распределителей – не более десяти рабочих дней со дня получения заявления (пп. «е(2)» п. 31 Правил 354);

6) обращение об ознакомлении со сведениями о показаниях общедомового прибора учета – в течение одного рабочего дня со дня обращения (пп. «е» п. 31 Правил 354);

7) запрос сведений о показаниях общедомовых приборов учета за период не более трех лет – не позднее трех рабочих дня со дней получения запроса (абз. 4 п. 34 Правил 416);

8) жалоба на качество коммунальных услуг – в течение трех рабочих дней со дня получения жалобы (пп. «к» п. 31 Правил 354);

9) запросы информации за запрашиваемые расчетные периоды о помесячных объемах потребления коммунальных ресурсов по показаниям общедомовых приборов учета; о суммарных объемах коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых

помещениях дома; об объемах коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг – не позднее трех рабочих дня со дней получения запроса (абз.3 п.34 Правил 416, пп.«р» п.31 Правил 354);

10) запрос о предоставлении копии Акта о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу собственника/пользователя помещения МКД, общему имуществу собственников (описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен) – не позднее трех рабочих дней со дня получения запроса (абз.5 п.34 Правил 416);

11) запрос о предоставлении копии Акта нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг/выполнении работ по содержанию общего имущества, составленного в соответствии с Правилами 491 – не позднее трех рабочих дней со дня получения запроса (абз.6 п.34 Правил 416);

12) запросы любой информации, размещенной управляющей организацией на вывесках, досках объявлений в многоквартирном доме, на стендах в помещениях управляющей организации (в том числе: наименование (фирменное наименование) УО; номер лицензии, срок действия лицензии, информация об органе, выдавшем указанную лицензию; адрес местонахождения УО и ее представительства; режим работы, информация о днях и часах приема,; адрес официального сайта в Интернете (при наличии); адрес официального сайта ГИС ЖКХ; контактные телефоны УО, ее представительства, адрес электронной почты; контактные телефоны аварийно-диспетчерской службы; контактные телефоны аварийных служб ресурсоснабжающих организаций; уведомления о предстоящих работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников/нанимателей/пользователей помещений дома; уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги; пошаговая инструкция о порядке установки индивидуальных приборов учета; информация о сроках внесения платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги, последствиях несвоевременного и (или) неполного внесения такой платы, об обязательных и (или) рекомендуемых сроках передачи показаний индивидуальных приборов учета исполнителю коммунальных услуг; информация об органе Государственного жилищного надзора (функции, наименование, адрес, контактный телефон, фамилия, имя и отчество (при наличии) руководителя); сведения о размерах цен (тарифов), подлежащих применению при определении размера платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги, и о реквизитах нормативных правовых актов, решений общих собраний собственников (при их наличии), которыми они установлены; сведения о нормативах потребления коммунальных услуг и нормативах потребления коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества; сведения о величине установленной социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) для групп домохозяйств и типов жилых помещений в случае принятия в субъекте РФ такого

решения; информационная памятка о правилах безопасного использования газа в быту, информация об обязанности потребителя заключить договор о техническом обслуживании и ремонте внутриквартирного газового оборудования) – не позднее дня, следующего за днем получения запроса (абз.2 п. 34 Правил 416);

13) запрос о предоставлении копии Акта проверки предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, предусмотренного Правил 354 – не позднее трех рабочих дней со дня получения запроса (абз. 7 п. 34 Правил 416);

14) требования собственника об уменьшении стоимости выполненных работ (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 – в течение десяти дней со дня получения запроса (Статья 31 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»);

15) обращение собственника или иного лица, по инициативе которых созывается общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме, о предоставлении реестра собственников помещений в многоквартирном доме – реестр предоставляется в течение 5 дней с момента получения обращения (часть 3.1 статьи 45 ЖК РФ);

16) срок ответа на прочие запросы (обращения) собственников или пользователей помещений в МКД составляет не более 10 рабочих дней со дня получения соответствующего запроса (обращения) (п.36 Правил 416);

17) ответ на запросы (обращения) лиц, не являющихся собственниками или пользователями помещений в МКД, направляется заявителю в течение 30 календарных дней со дня регистрации запроса (обращения). УО/ТСЖ/ЖСК может продлить срок рассмотрения запроса (обращения) не более чем на 30 календарных дней в случае, если для подготовки ответа необходимо получение информации от иных лиц, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя. Уведомление направляется в адрес заявителя до истечения 30-дневного срока рассмотрения запроса (п.37 Правил 416).

Выводы

Как видно из представленного перечня видов обращений, сроки рассмотрения подавляющей части обращений существенно ниже 30 дней. Именно перечисленные в **настоящей статье** сроки должны соблюдаться исполнителем при рассмотрении обращений (запросов) потребителей, а вовсе не тот срок, который установлен

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

Дополнительно стоит напомнить, что в соответствии с пунктом 38 Правил 416 управляющая организация, товарищество или кооператив обязаны хранить запрос (обращение) и копию ответа на него **в течение 3 лет** со дня его регистрации.

Автор:Нифонтов Д.Ю.