

Памятка для УК и ТСЖ

СРОКИ ИСПОЛНЕНИЯ ЗАЯВОК В УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ

Управляющие организации, ТСЖ и ЖСК обязаны создать круглосуточную аварийно-диспетчерскую службу (далее - АДС) для приёма, регистрации и контроля выполнения заявок собственников и пользователей помещений. Это требование закреплено в Правилах осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами (утв. Постановлением Правительства РФ от 15.05.2013 № 416) и Приложение N 2. Постановление Госстроя РФ от 27.09.2003 N 170

1. Сроки реакции при обращении в АДС

Ответ на телефонный звонок в АДС

не более 5 минут (если не ответили – перезвонить в течение 10 минут либо прослушать голосовое/электронное сообщение в течение 10 минут)

Информирование о планируемых сроках исполнения заявки

в течение 30 минут с момента регистрации

Локализация аварийного повреждения ВДИС (ХВС, ГВС, отопление, водоотведение, электроснабжение)

в течение 30 минут с момента регистрации

Ликвидация засора канализации

в течение 2 часов с момента регистрации

Ликвидация засора мусоропровода

в течение 2 часов (но не ранее 8:00 и не позднее 23:00)

Устранение аварийного повреждения инженерных систем

не более 3 суток с даты аварийного повреждения

Эвакуация людей из аварийно-остановленного лифта

в течение 30 минут

Эвакуация людей из аварийно-остановленного лифта

в течение 30 минут

Устранение неисправности лифта (кроме капремонта)

не более 24 часов с момента остановки

Протечка кровли

1 сутки

Утрата связи кирпичей с кладкой наружных стен (угроза выпадения)

1 сутки (с немедленным ограждением опасной зоны)

Неплотность в дымоходах и газоходах

1 сутки

Разбитые стекла, сорванные створки окон, балконных дверей

1 сутки (зимой), 3 суток (летом)

Неисправности входных дверей в подъездах

1 сутки

Трещины и неисправности в печах, дымоходах (угроза отравления или пожара)

1 сутки (с прекращением эксплуатации до исправления)

Протечки в перекрытиях (нарушение гидроизоляции полов в санузлах)

3 суток

Повреждения водосточных труб,
воронок, креплений

5 суток

Отслоение штукатурки на потолке
или вверху стены (угроза обрушения)

5 суток (с немедленным принятием
мер безопасности)

Неисправности освещения
общедомовых помещений

7 суток

2. Сроки предоставления информации по запросам

Информация о наименовании УК,
адресе, телефонах, режиме работы и пр.

не позднее дня, следующего
за днём поступления

Копии актов: о причинении ущерба,
о нарушении качества услуг, о проверке КУ

не позднее 3 рабочих дней

Сведения о перечнях, объёмах, качестве
и периодичности услуг по содержанию
общего имущества

не позднее 5 рабочих дней

Иные вопросы, не перечисленные
в п. 31, 32, 34 Правил № 416

не более 10 рабочих дней

Обращения лиц, не являющихся
собственниками/пользователями
помещений в МКД

30 календарных дней (с возможным
продлением ещё на 30 дней)

3. Ответственность за нарушение сроков исполнения заявок

Нарушение порядка и нормативных сроков рассмотрения заявок жителей на оказание жилищно-коммунальных услуг согласно ч. 1 ст. 7.23.3 КоАП РФ влечёт за собой штраф в размере

от 50 000 до 100 000 рублей на должностное лицо;
от 150 000 до 250 000 рублей на юридическое лицо.

Если несвоевременное реагирование на заявку связано с нарушением лицензионных требований в силу вступает ч. 2 ст. 14.1.3 КоАП РФ и влечет штраф

от 50 000 до 100 000 рублей на должностное лицо;
от 250 000 до 350 000 рублей на юридическое лицо.

Просматривайте и используйте полезные материалы в сфере ЖКХ на сайте: [Технология и Сервис](#)