

## Памятка для УК и ТСЖ

### СРОКИ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ ЖИТЕЛЕЙ

Данная памятка содержит актуальные сроки реагирования на обращения и заявки жителей, которые обязаны соблюдать УК и ТСЖ. Все сроки установлены [Постановлением Правительства РФ № 416 от 15.05.2013](#) (Правила управления МКД), [Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354](#), [Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 N 491](#) и обязательны к исполнению.

#### Содержание обращения

#### Сроки ответов

Ответ на телефонный звонок  
в аварийно-диспетчерскую службу

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

Предоставление информации об УК (адрес, телефоны, режим работы, лицензия)

Не позднее дня, следующего за днём поступления

Предоставление информации о размере платы, сроках внесения платы, тарифах, нормативах потребления

в течение 30 минут с момента регистрации

Объёмы потребленных ресурсов по ОДПУ, объёмы КУ по нормативам, объёмы ресурсов на ОДН

Не позднее 3 рабочих дней

Копия акта о причинении ущерба

Не позднее 3 рабочих дней

Копия акта нарушения качества услуг или превышения перерыва

Не позднее 3 рабочих дней

Копия акта проверки КУ  
ненадлежащего качества

Не позднее 3 рабочих дней

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

Не позднее 5 рабочих дней

Проверка правильности  
начисления платы за КУ,  
задолженности, пеней

Сразу при обращении; если невозможно  
– в срок по договорённости,  
но не позднее 1 месяца

Информация о перерасчёте  
платы за ЖКУ

В течение 10 дней

Копия акта о причинении ущерба

Не позднее 3 рабочих дней

Копия акта нарушения качества услуг  
или превышения перерыва

Не позднее 3 рабочих дней

## Ответственность за нарушение сроков

Нарушение правил осуществления предпринимательской деятельности по управлению МКД (в т.ч. несоблюдение сроков рассмотрения обращений) согласно ст. 7.23.3 КоАП РФ влечет штраф в размере:

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

Неразмещение ответа на обращение в ГИС ЖКХ или нарушение сроков согласно ст. 13.19.2 КоАП РФ влечет штраф в размере:

**от 3 000 до 5 000 рублей** на физическое лицо;  
**от 5 000 до 10 000 рублей** на должностное лицо;  
**от 15 000 до 20 000 рублей** за повторное нарушение на на должностное лицо.

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