

Памятка для УК и ТСЖ

СТАТУС И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МЕССЕНДЖЕРЕ МАХ: ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ УК И ТСЖ

С 1 сентября 2026 года использование национального мессенджера МАХ стало обязательным элементом взаимодействия между управляющими организациями и жителями многоквартирных домов (далее - МКД).

Сроки рассмотрения обращений через мессенджер МАХ

Сроки подготовки ответов на обращения жителей через мессенджер МАХ определяются содержанием запроса в соответствии с требованиями законодательства: общий порядок установлен **Правилами № 416**, а специальные сроки по вопросам качества коммунальных услуг и начисления платы – **Правилами № 354**.

Поскольку МАХ является дополнительным каналом приёма обращений, интегрированным с ГИС ЖКХ, срок ответа исчисляется с момента регистрации сообщения в системе, поэтому организация обязана обеспечить его своевременную обработку независимо от момента фактического прочтения сотрудником.

Тип запроса

Срок предоставления

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

Не позднее 2 дней

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

Протечки в отдельных местах кровли

Не более 1 суток

Ликвидация засоров внутридомовой инженерной системы водоотведения

В течение 2 часов
с момента регистрации заявки

Локализация аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, отопления и электроснабжения

В течение 30 минут
с момента регистрации заявки

Ликвидация засоров мусоропроводов

В течение 2 часов с момента
регистрации заявки, но не ранее
8 часов и не позднее 23 часов
при круглосуточном приеме заявок

Подача коммунальных услуг при аварийных повреждениях внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, отопления и электроснабжения

В срок, не нарушающий установленную жилищным законодательством РФ продолжительность перерывов в предоставлении коммунальных услуг – см. Приложение 1 к Правилам предоставления коммунальных услуг № 354

Устранение аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения

Не более 3 суток
с даты аварийного повреждения

Устранение неисправностей лифта, не связанных с капитальным ремонтом или модернизацией

Не более 24 часов
с момента его остановки

Повреждения системы организованного водоотвода кровли (водосточных труб, воронок, колен и пр., расстройство их креплений)

Не более 5 суток

Неплотность в дымоходах и газоходах и сопряжения их с печами

Не более 1 суток

Утрата связи отдельных кирпичей с кладкой наружных стен, угрожающая их выпадением

Не более 1 суток (с немедленным ограждением опасной зоны)

Разбитые стекла и сорванные створки
оконных переплетов, форточек, балконных
дверных полотен

Не более 1 суток – в зимнее время,
3 суток – в летнее время

Неисправности дверных заполнений
(входных дверей в подъездах)

Не более 1 суток

Отслоение штукатурки потолка
или верхней части стены,
угрожающее ее обрушением

Не более 5 суток
(с немедленным принятием
мер безопасности)

Протечки в перекрытиях, вызванные
нарушением водонепроницаемости
гидроизоляции полов в санузлах

Не более 3 суток

Неисправности в системе освещения
общедомовых помещений (с заменой ламп,
выключателей и конструктивных
элементов светильников)

Не более 7 суток

Жалоба об обнаружении запаха газа
в помещениях либо на дворовой территории

Немедленно принять меры
по проверке, и при обнаружении
утечки газа, обеспечить безопасность
людей и ликвидировать утечку

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:

до 50 000 рублей на должностное лицо;

до 300 000 рублей на юридическое лицо.

Как обеспечить контроль обращений жителей и соответствие требованиям

Чтобы быть уверенными, что обращения жителей не теряются, своевременно обрабатываются и работа управляющей организации соответствует установленным требованиям, подключите **сервис «АДС365»**.

АДС365 объединяет обращения из всех привычных для жителей каналов:

по телефону, через домовый чат и мобильное приложение.

Диспетчеры оперативно принимают заявки, фиксируют их в системе и передают обращения ответственным исполнителям.

В результате УК получает единый и прозрачный процесс работы с обращениями: от момента поступления заявки до её исполнения.

Узнать подробнее об услуге можно по ссылке: <https://ads365.ru/>

Просматривайте и используйте полезные материалы в сфере ЖКХ на сайте:

Технология и Сервис

Сервис « АДС  365 »
решение для вашего бизнеса
аварийно-диспетчерская служба для УК и ТСЖ

ads365.ru