

**Прокуратура Автозаводского района г. Тольятти разъясняет: «Как добиться ответа на обращение от управляющей компании?»**



«Мною было направлено несколько заявлений в управляющую компанию, имеются копии со входящими номерами, никаких ответов не поступало. В управляющей компании сообщили, что нужно написать новое заявление о неполучении ответа на предыдущие и подождать 30 дней. Законны ли действия управляющей компании?»

Отвечает на вопрос помощник прокурора Автозаводского района г. Тольятти **Виктория Сорокина**.

Из существа вопроса не ясно, на что конкретно жалуется заявитель: на качество оказанных коммунальных услуг либо по вопросам управления многоквартирным домом? К примеру, правомерность расходование денежных средств на содержание общедомового имущества?

Следует обратить внимание, что сроки рассмотрения обращений жителей многоквартирных домов различаются в зависимости от существа обращений.

Так, рассмотрению в течении трех рабочих дней подлежат жалобы потребителей на качество предоставления коммунальных услуг.

Незамедлительному рассмотрению непосредственно при обращении потребителя подлежат жалобы на неправильное исчисление предъявленного потребителю к уплате размера платы, задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги, правильности начисления потребителю неустоек (штрафов, пеней). Ответ на такое обращение потребителю не направляется, однако выдается документ, содержащий правильно начисленные платежи.

Обращение потребителя о заключении индивидуального договора управления многоквартирным домом подлежит рассмотрению в срок 10 рабочих дней.

Такие требования к рассмотрению управляющей организацией обращений потребителей установлены Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354.

*А в какие сроки должны быть рассмотрены заявления по вопросам управления многоквартирным домом? К примеру, как получить информацию о расходовании управляющей компанией средств жильцов?*

Обращения граждан о выполняемых работах по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, их стоимости; о поставщиках коммунальных ресурсов, ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы, нормативах потребления коммунальных услуг, об использовании общего имущества, проведенных общих собраниях собственников помещений в многоквартирном доме; отчетах об исполнении управляющей организацией договора управления, отчетах об исполнении смет доходов и расходов за год согласно действующему законодательству не подлежат рассмотрению по существу. Такие сведения должны быть раскрыты путем обязательного опубликования на Интернет-сайте <https://dom.gosuslugi.ru>. Дополнительно эти сведения могут по выбору управляющей организации быть размещены на своем официальном сайте, на сайте органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации или сайте органа местного самоуправления муниципального образования.

Управляющая организация по запросу потребителей - граждан и организаций, обязана сообщить адрес официального сайта в сети Интернет, на котором размещена информация.

Порядок раскрытия информации управляющими организациями урегулирован Стандартом раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 года № 731.

*Что будет, если управляющая компания не соблюдает сроки рассмотрения обращения? Куда обращаться за помощью?*

За защитой прав на доступ к информации о деятельности по управлению жилищным фондом следует обращаться в органы регионального жилищного надзора (Государственную жилищную инспекцию Самарской области).

Следует отметить, что нарушение управляющей организацией требований жилищного законодательства к раскрытию информации об управлении многоквартирным домом образует состав административного правонарушения ст. 13.19.2 КоАП РФ, а при оказании коммунальных услуг - по ст. 7.23.3 КоАП РФ.