***Сроки ответов***

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**](https://acato.ru/articles/20190513/mify-zhkh-v-kakie-sroki-ispolnitel-dolzhen-davat-otvety-potrebitelyam) 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.