



ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Куда можно обратиться по вопросу ненадлежащего оказания жилищно-коммунальных услуг?

к исполнителю соответствующей услуги (в управляющую организацию (УО) или ТСЖ, ресурсоснабжающую организацию), жилищную инспекцию или прокуратуру

Как подать обращение?

при посещении лично (в том числе устно), направить обращение почтой или в форме электронного документа на адрес электронной почты, а также при помощи специального ресурса ГИС ЖКХ <https://dom.gosuslugi.ru/>

Что указать в письменном обращении?

наименование органа, организации, куда направляется обращение, ФИО, должность соответствующего должностного лица, а также ФИО заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату
(ч. 1 ст. 7 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ)

В какие сроки письменное обращение должно быть рассмотрено?

общий срок рассмотрения обращений государственными органами и их должностными лицами составляет 30 дней со дня регистрации (ч. 1 ст. 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ)
Для УО и ТСЖ общий срок для ответа на запрос собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме не должен превышать 10 рабочих дней со дня его получения, для предоставления отдельных сведений, перечисленных в п. 34 Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15.05.2013 № 416, – 1 и 3 рабочих дня. Срок ответа на запрос (обращение) лиц, не являющихся собственниками или пользователями помещений в МКД, – 30 календарных дней со дня его регистрации (п.37 Правил №416 от 15.05.2013).