

Порядок приема и рассмотрения обращений собственников или пользователей помещений в многоквартирных домах в адрес управляющей компании

Сроки, в течение которых управляющая компания обязана предоставить информацию по обращению собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме, установлены Постановлением Правительства РФ от 15.05.2013 № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» (далее – Правила).

Жалобы (заявления, обращения, требования и претензии) потребителей на качество предоставления коммунальных услуг рассматриваются в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 06 мая 2011 года № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

Срок для ответа на обращение собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме по вопросам, не перечисленным в пунктах 31, 32 и 34 Правил, составляет не более 10 рабочих дней со дня получения управляющей компанией соответствующего обращения.

Прочие обращения и предложения рассматриваются в течение 30 рабочих дней со дня регистрации обращений.

Официальный ответ направляется по тем же каналам связи, по которым был получен запрос, если заявителем не указано иное.

Обращение не принимается к рассмотрению, если:

- передаются показания приборов учета;
- содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
- содержится любая реклама;
- указан неполный или недостоверный почтовый или электронный адрес;
- обращение не содержит конкретных заявлений, жалоб, предложений.

Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.