РУКОВОДСТВО

ПО СОБЛЮДЕНИЮ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ

МУНИЦИПАЛЬНОГО ЖИЛИЩНОГО КОНТРОЛЯ НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ СУРГУТ

Общие положения

Настоящее руководство по соблюдению обязательных требований при осуществлении муниципального жилищного контроля на территории муниципального образования городской округ Сургут (далее - Руководство) разработано в целях предупреждения нарушений контролируемыми лицами обязательных требований, а также устранения причин, факторов и условий, способствующих нарушениям обязательных требований.

Задачей Руководства является информирование контролируемых лиц о способах соблюдения обязательных требований, примерах соблюдения обязательных требований, рекомендациях по принятию контролируемыми лицами конкретных мер для обеспечения соблюдения обязательных требований, а также ответственности за нарушения обязательных требований.

Для целей Руководства используются следующие основные понятия:

- контрольный орган - Администрация города Сургута, в лице структурного подразделения, уполномоченного на осуществление муниципального жилищного контроля (отдел муниципального жилищного контроля Администрации города Сургута);

- контролируемые лица - физические и юридические лица, деятельность, действия или результаты деятельности которых либо производственные объекты, находящиеся во владении и (или) в пользовании которых, подлежат муниципальному контролю;

- обязательные требования - требования, содержащиеся в нормативных правовых актах, регулирующих жилищную сферу, связанную с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности, оценка соблюдения которых осуществляется в рамках муниципального контроля;

Руководство распространяется на правоотношения (предмет муниципального жилищного контроля), установленные жилищным законодательством в отношении муниципального жилищного фонда:

1) требований к использованию и сохранности жилищного фонда, в том числе требований к жилым помещениям, их использованию и содержанию, использованию и содержанию общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах, порядку осуществления перевода жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое в многоквартирном доме, порядку осуществления перепланировки и (или) переустройства помещений в многоквартирном доме;

2) требований к формированию фондов капитального ремонта;

3) требований к созданию и деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих управление многоквартирными домами, оказывающих услуги и (или) выполняющих работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах;

4) требований к предоставлению коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов;

5) правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

6) правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения;

7) правил предоставления, приостановки и ограничения предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов;

8) требований энергетической эффективности и оснащенности помещений многоквартирных домов и жилых домов приборами учета используемых энергетических ресурсов;

9) требований к порядку размещения ресурсоснабжающими организациями, лицами, осуществляющими деятельность по управлению многоквартирными домами, информации в системе;

10) требований к обеспечению доступности для инвалидов помещений в многоквартирных домах;

11) требований к предоставлению жилых помещений в наемных домах социального использования;

12) требований к безопасной эксплуатации и техническому обслуживанию внутридомового и (или) внутриквартирного газового оборудования, а также требований к содержанию относящихся к общему имуществу в многоквартирном доме вентиляционных и дымовых каналов.

Объекты муниципального жилищного контроля:

1) деятельность, действия (бездействие) граждан и организаций, в рамках которых должны соблюдаться обязательные требования, в том числе предъявляемые к гражданам и организациям, осуществляющим деятельность, действия (бездействие);

2) результаты деятельности граждан и организаций, в том числе продукция (товары), работы и услуги, к которым предъявляются обязательные требования;

3) здания, помещения, сооружения, линейные объекты, территории, включая водные, земельные и лесные участки, оборудование, устройства, предметы, материалы, транспортные средства, компоненты природной среды, природные и природно-антропогенные объекты, другие объекты, которыми граждане и организации владеют и (или) пользуются, компоненты природной среды, природные и природно-антропогенные объекты, не находящиеся во владении и (или) пользовании граждан или организаций, к которым предъявляются обязательные требования.

1.6. Руководство применяется контролируемыми лицами на добровольной основе.

1.7. Деятельность контролируемых лиц и действия их работников, осуществляемые в соответствии с Руководством, не могут квалифицироваться как нарушение обязательных требований.

Пояснения относительно способов соблюдения обязательных

требований

В целях стимулирования добросовестного соблюдения обязательных требований, устранения условий, причин и факторов, способных привести к нарушениям обязательных требований и (или) причинению вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, а также создания условий для доведения обязательных требований до контролируемых лиц и повышения информированности о способах их соблюдения контрольным органом осуществляются профилактические мероприятия, в рамках которых реализуются различные виды пояснений относительно способов соблюдения обязательных требований.

На официальном сайте контрольного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www. admsurgut.ru) размещены:

- тексты нормативных правовых актов, регулирующих осуществление муниципального жилищного контроля;

- информация о плановых и внеплановых проверках;

- информация о профилактике нарушений обязательных требований;

- настоящее Руководство;

- перечень объектов контроля;

- программа профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям при осуществлении муниципального жилищного контроля;

- формы проверочных листов;

- положение об осуществлении муниципального жилищного контроля, содержащее перечень индикаторов риска нарушения обязательных требований, порядок отнесения объектов контроля к категориям риска.

Кроме того, контрольным органом проводятся профилактические визиты, консультирование по вопросам осуществления муниципального жилищного контроля, а также объявляются предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований.

Примеры соблюдения обязательных требований

контролируемыми лицами

Примеры соблюдения обязательных требований контролируемыми лицами приведены в таблице 1.

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Содержание обязательного требования | Реквизиты структурной единицы НПА, содержащего обязательное требование | Рекомендации по соблюдению обязательного требования |
| Соблюдение правил и норм при управлении многоквартирным или жилым домом | Жилищный [кодекс](consultantplus://offline/ref=1228EBA60E6C32186418AC5D988DD5BEBE3E43317284B593AB29503C224AD3C0084AF73420B7580EE8295084C6Z573F) Российской Федерации;  Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=1228EBA60E6C32186418AC5D988DD5BEBB3E4D377A8EB593AB29503C224AD3C0084AF73420B7580EE8295084C6Z573F) от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;  [Постановление](consultantplus://offline/ref=1228EBA60E6C32186418AC5D988DD5BEB93A40387982B593AB29503C224AD3C0084AF73420B7580EE8295084C6Z573F) Правительства РФ от 15.05.2013 № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» (вместе с «Правилами осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами»);  [Постановление](consultantplus://offline/ref=1228EBA60E6C32186418AC5D988DD5BEBE3E46357E87B593AB29503C224AD3C0084AF73420B7580EE8295084C6Z573F) Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»  [Постановление](consultantplus://offline/ref=1228EBA60E6C32186418AC5D988DD5BEB93F43317886B593AB29503C224AD3C0084AF73420B7580EE8295084C6Z573F) Правительства РФ от 03.04.2013 № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения» (вместе с «Правилами оказания услуг и выполнения работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме») | При оказании услуг по управлению многоквартирным или жилым домом контролируемые лица должны оказывать услуги и выполнять работы в зависимости от состава, конструктивных особенностей, степени физического износа и технического состояния общего имущества многоквартирного дома.  Предоставляемый ими перечень оказываемых услуг не может быть менее [перечня](consultantplus://offline/ref=1228EBA60E6C32186418AC5D988DD5BEB93F43317886B593AB29503C224AD3C01A4AAF3821BE460FEC3C06D580058ED4DF426DFFB9F15410Z478F) услуг и работ, утвержденного постановлением Правительства РФ от 03.04.2013 № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения», и должен обеспечивать соблюдение характеристик надежности и безопасности многоквартирного дома, безопасность для жизни и здоровья граждан, сохранность имущества физических или юридических лиц, государственного, муниципального и иного имущества, доступность пользования жилыми и (или) нежилыми помещениями, помещениями общего пользования, а также земельным участком, на котором расположен многоквартирный дом, в том числе для инвалидов и иных маломобильных групп населения, соблюдение прав и законных интересов собственников помещений, а также иных лиц, постоянную готовность инженерных коммуникаций, приборов учета и другого оборудования, входящих в состав общего имущества, для предоставления коммунальных услуг (подачи коммунальных ресурсов) гражданам, проживающим в многоквартирном доме, в соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов поддержание архитектурного облика многоквартирного дома в соответствии с проектной документацией для строительства или реконструкции многоквартирного дома, соблюдение требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности. |
| Предоставление коммунальных услуг, в том числе соблюдение нормативов обеспечения населения коммунальными услугами | [Постановление](consultantplus://offline/ref=1228EBA60E6C32186418AC5D988DD5BEBE3E43337D82B593AB29503C224AD3C0084AF73420B7580EE8295084C6Z573F) Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» | Предоставление коммунальных услуг потребителю в многоквартирном или в жилом доме определяется в зависимости от степени благоустройства многоквартирного или жилого дома. Коммунальные услуги предоставляются в необходимых потребителю объемах, в пределах технической возможности внутридомовых инженерных систем, с использованием которых осуществляется предоставление данных коммунальных услуг. |
| Соблюдение законодательства об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности | Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=1228EBA60E6C32186418AC5D988DD5BEBE3E43317381B593AB29503C224AD3C0084AF73420B7580EE8295084C6Z573F) от 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» | При оказании услуг по управлению многоквартирным или жилым домом контролируемые лица должны обеспечить эффективное и рациональное использование энергетических ресурсов, поддержку и стимулирование энергосбережения потребителей, повышение энергетической эффективности. А также системность и комплексность проведения мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности.  Обеспечить планирование энергосбережения и повышения энергетической эффективности жилищного фонда, а также использование энергетических ресурсов с учетом ресурсных, производственно-технологических, экологических и социальных условий. |

Рекомендации по принятию контролируемыми лицами

конкретных мер для обеспечения соблюдения обязательных

требований

При оказании услуг по управлению многоквартирным или жилым домом контролируемым лицам необходимо соблюдать требования положений нормативных правовых актов, оценка соблюдения которых осуществляется в рамках муниципального жилищного контроля.

Меры (мероприятия), обеспечение выполнения которых рекомендуется в целях управления многоквартирным или жилым домом должны обеспечивать благоприятные и безопасные условия проживания граждан, надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме, решение вопросов пользования указанным имуществом, а также предоставление коммунальных услуг гражданам, проживающим в таком доме приведены в таблице 2.

Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Обязательное требование | Положение нормативного правового акта |
| 1. Заключение договора по управлению многоквартирным домом | | |
| 1.1. | Заказчик в соответствии с требованиями, установленными в Жилищном [кодексе](consultantplus://offline/ref=1228EBA60E6C32186418AC5D988DD5BEBE3E43317284B593AB29503C224AD3C0084AF73420B7580EE8295084C6Z573F) РФ, выбирает исполнителя и заключает с ним договор управления многоквартирным домом, исполнение которого должно обеспечить выполнение требований законодательства Российской Федерации | пункт 4.1 ГОСТ Р 56038-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Услуги управления многоквартирными домами. Общие требования |
| 2. Оказание услуги содержания общего имущества многоквартирного дома | | |
| 2.1. | Услуга содержания имущества предоставляется в соответствии с Жилищным [кодексом](consultantplus://offline/ref=1228EBA60E6C32186418AC5D988DD5BEBE3E43317284B593AB29503C224AD3C0084AF73420B7580EE8295084C6Z573F) РФ, Градостроительным [кодексом](consultantplus://offline/ref=1228EBA60E6C32186418AC5D988DD5BEBE3E43317280B593AB29503C224AD3C0084AF73420B7580EE8295084C6Z573F) РФ, [Законом](consultantplus://offline/ref=1228EBA60E6C32186418AC5D988DD5BEBE3946327283B593AB29503C224AD3C0084AF73420B7580EE8295084C6Z573F) РФ от 07.02.1992 № 2300-1 О защите прав потребителей, [Постановлением](consultantplus://offline/ref=1228EBA60E6C32186418AC5D988DD5BEBE3E46357E87B593AB29503C224AD3C0084AF73420B7580EE8295084C6Z573F) Правительства № 491. | пункт 4.1 ГОСТ Р 56192-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Услуги содержания общего имущества многоквартирных домов. Общие требования |
| 3. Оказание услуги капитального ремонта общего имущества многоквартирного дома | | |
| 3.1. | Услуга капитального ремонта имущества предоставляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе Жилищным [кодексом](consultantplus://offline/ref=1228EBA60E6C32186418AC5D988DD5BEBE3E43317284B593AB29503C224AD3C0084AF73420B7580EE8295084C6Z573F) РФ, Градостроительным [кодексом](consultantplus://offline/ref=1228EBA60E6C32186418AC5D988DD5BEBE3E43317280B593AB29503C224AD3C0084AF73420B7580EE8295084C6Z573F) РФ, с учетом требований [Закон](consultantplus://offline/ref=1228EBA60E6C32186418AC5D988DD5BEBE3946327283B593AB29503C224AD3C0084AF73420B7580EE8295084C6Z573F) Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» | пункт 4.1 ГОСТ Р 56193-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Услуги капитального ремонта общего имущества многоквартирных домов. Общие требования |
| 4. Оказание услуги содержания придомовой территории, сбор и вывоз бытовых отходов. | | |
| 4.1. | Услуга содержания придомовой территории, в том числе объектов благоустройства: зеленых насаждений, детских, спортивных и контейнерных площадок, а также иных строений и сооружений, расположенных на придомовой территории (далее - имущество), в том числе сбор и вывоз мусора, предоставляется в соответствии с ГОСТ Р 56192-2014, Жилищным [кодексом](consultantplus://offline/ref=1228EBA60E6C32186418AC5D988DD5BEBE3E43317284B593AB29503C224AD3C0084AF73420B7580EE8295084C6Z573F) РФ, [Постановлением](consultantplus://offline/ref=1228EBA60E6C32186418AC5D988DD5BEBE3E46357E87B593AB29503C224AD3C0084AF73420B7580EE8295084C6Z573F) Правительства РФ № 491, с учетом требований, установленных Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=1228EBA60E6C32186418AC5D988DD5BEBE3945367983B593AB29503C224AD3C0084AF73420B7580EE8295084C6Z573F) № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» и санитарными [правилами](consultantplus://offline/ref=1228EBA60E6C32186418AC5D988DD5BEBE3B41387D87B593AB29503C224AD3C01A4AAF3821BE460FE63C06D580058ED4DF426DFFB9F15410Z478F) Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 24.12.2020 № 44 «Об утверждении санитарных правил СП 2.1.3678-20 Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг», [Постановление](consultantplus://offline/ref=1228EBA60E6C32186418AC5D988DD5BEBE3A4C377882B593AB29503C224AD3C0084AF73420B7580EE8295084C6Z573F) Главного государственного санитарного врача РФ от 28.01.2021 № 3 «Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 2.1.3684-21 «Санитарно-эпидемиологические требования к содержанию территорий городских и сельских поселений, к водным объектам, питьевой воде и питьевому водоснабжению, атмосферному воздуху, почвам, жилым помещениям, эксплуатации производственных, общественных помещений, организации и проведению санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий» | Пункт 4.1 ГОСТ Р 56195-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Услуги содержания придомовой территории, сбор и вывоз бытовых отходов. Общие требования |
| 5. Оказание услуг диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания | | |
| 5.1 | Диспетчерская служба обеспечивает оказание услуг по диспетчерскому обслуживанию потребителей многоквартирного дома в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации | пункт 6.1 ГОСТ Р 56037-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Услуги диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания. Общие требования |

**Нормативно-правовые акты, содержащие обязательные требования, соблюдение которых оценивается при проведении мероприятий по муниципальному жилищному контролю**

1. Жилищный кодекс Российской Федерации;

2. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

3. Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006  
№ 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011  
№ 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям жилых помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

5. Постановление Правительства Российской Федерации от 03.04.2013 № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения»;

6. Постановление Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами».

7. Приказ Минстроя России от 14.05.2021 № 292/пр «Об утверждении правил пользования жилыми помещениями»;

8. Постановление Госстроя Российской Федерации от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»;

9. Правила благоустройства территории города Сургута, утвержденные решением Думы города от 26.12.2017 № 206-VI ДГ.

**Административная ответственность**

**Кодекс Российской Федерации**

**об административных правонарушениях:**

- **Статья 7.21.** Нарушение [правил](garantF1://12044571.1000) пользования жилыми помещениями.Самовольные переустройство и (или) перепланировка помещения в многоквартирном доме;

- **Статья 7.22.** Нарушение правил содержания и ремонта жилых домов и (или) жилых помещений;

- **Статья 7.23.** Нарушение нормативов обеспечения населения коммунальными услугами;

- **Статья 7.23.2.** Нарушение требований законодательства о передаче технической документации на многоквартирный дом и иных связанных с управлением таким многоквартирным домом документов;

- **Статья 7.23.3.** Нарушение правил осуществления предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами;

- **Статья 9.16.** Нарушение законодательства об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности:

- **часть 4** Несоблюдение лицами, ответственными за содержание многоквартирных домов, [требований](garantF1://12071109.11) энергетической эффективности, предъявляемых к многоквартирным домам, [требований](garantF1://12071109.13) их оснащенности приборами учета используемых энергетических ресурсов, требований о проведении обязательных мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах;

- **часть 5** Несоблюдение лицами, ответственными за содержание многоквартирных домов, требований о разработке и доведении до сведения собственников помещений в многоквартирных домах предложений о мероприятиях по энергосбережению и повышению энергетической эффективности в многоквартирных домах;

- **часть 12** Необоснованный отказ или уклонение организации, обязанной осуществлять деятельность по установке, замене, эксплуатации приборов учета используемых энергетических ресурсов, снабжение которыми или передачу которых они осуществляют, от заключения соответствующего договора и (или) от его исполнения, а равно нарушение установленного порядка его заключения либо несоблюдение такой организацией установленных для нее в качестве обязательных требований об установке, о замене, об эксплуатации приборов учета используемых энергетических ресурсов;

- **Статья 9.23**. Нарушение правил обеспечения безопасного использования и содержания внутридомового и внутриквартирного газового оборудования;

- **Статья 13.19.2**. Не размещение информации, размещение информации не в полном объеме или размещение недостоверной информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства;

- **Статья 19.4.**Неповиновение законному распоряжению должностного лица органа, осуществляющего государственный надзор (контроль), должностного лица организации, уполномоченной в соответствии с федеральными законами на осуществление государственного надзора, должностного лица органа, осуществляющего муниципальный контроль;

- **Статья 19.4.1**Воспрепятствование законной деятельности должностного лица органа государственного контроля (надзора), должностного лица организации, уполномоченной в соответствии с федеральными законами на осуществление государственного надзора, должностного лица органамуниципального контроля;

- **Статья 19.5.** Невыполнение в срок законного предписания (постановления, представления, решения) органа (должностного лица), осуществляющего государственный надзор (контроль), организации, уполномоченной в соответствии с федеральными законами на осуществление государственного надзора (должностного лица),органа (должностного лица), осуществляющего муниципальный контроль;

- **Статья 19.7.** Непредставление сведений (информации).

**Перечень правовых актов, соблюдение которых обязательно**

**при рассмотрении обращении граждан лицами,**

**осуществляющими управление многоквартирными домами**

В соответствии с действующем законодательством, при работе с обращениями граждан, жителями многоквартирных домов управляющие организации, ТСЖ и жилищные кооперативы руководствуются следующими нормативными правовыми актами:

1. Жилищный кодекс Российской Федерации;

2. Закон Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей»;

3. Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 15 мая 2013 г. № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами»;

5. Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

6. Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 29 февраля 2016 г. № 74/114/пр «Об утверждении состава, сроков и периодичности размещения информации поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства».

Пункты указанных нормативно-правовых актов устанавливают конкретные сроки для каждой группы обращений жителей многоквартирных домов в управляющую организацию, ТСЖ или ЖК/ЖСК.

**Алгоритм действий управляющей организации, ТСЖ/ЖСК/ЖК при получении обращения**

- получение обращения (заявления, жалобы, претензии, запроса) в устной или письменной форме;

- регистрация поступившего запроса в журнале регистрации входящих обращений;

- рассмотрение обращения, назначение исполнителя и срока ответа в зависимости от темы запроса и статуса заявителя (собственник/наниматель/стороннее лицо);

- направление ответа заявителю по тому каналу связи, который он указал в обращении, а если заявитель не указал, каким способом хочет получить ответ, по тому каналу связи, по которому обращение было принято;

- хранение запросов и копий ответов на них в течение трёх лет со дня регистрации (п. 38 ПП РФ № 416 от 15.05.2013).