Постановление Правительства РФ от 15 мая 2013 г. N 416 "О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами" (с изменениями и дополнениями)

С изменениями и дополнениями от:

26 марта 2014 г., 25 декабря 2015 г., 27 марта, 13 сентября 2018 г.

В соответствии с частью 1 статьи 161 Жилищного кодекса Российской Федерации Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами.

Информация об изменениях:

Постановлением Правительства РФ от 26 марта 2014 г. N 230 в пункт 2 внесены изменения

См. текст пункта в предыдущей редакции

2. Министерству строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации давать разъяснения о порядке применения Правил, утвержденных настоящим постановлением.

Председатель Правительства Российской Федерации — Д. Медведев

Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами (утв. постановлением Правительства РФ от 15 мая 2013 г. N 416)

С изменениями и дополнениями от:

25 декабря 2015 г., 27 марта, 13 сентября 2018 г.

I. Общие положения

1. Настоящие Правила устанавливают стандарты и порядок осуществления деятельности по управлению многоквартирным домом:

а) собственниками помещений в многоквартирном доме при непосредственном управлении многоквартирным домом собственниками помещений в этом доме;

б) товариществами собственников жилья, жилищно-строительными кооперативами, жилищными кооперативами или иными специализированными потребительскими кооперативами, осуществляющими управление многоквартирным домом без заключения договора управления с управляющей организацией (далее соответственно - товарищество, кооператив);

в) управляющими организациями, заключившими договор управления многоквартирным домом, в том числе в случае, предусмотренном частью 14 статьи 161 Жилищного кодекса Российской Федерации;

г) утратил силу;

Информация об изменениях:

См. текст подпункта "г" пункта 1

д) застройщиками, управляющими многоквартирным домом до заключения договора управления многоквартирным домом с управляющей организацией (далее - застройщик - управляющая организация).

2. Под деятельностью по управлению многоквартирным домом (далее - управление многоквартирным домом) понимается выполнение стандартов, направленных на достижение целей,

установленных статьей 161 Жилищного кодекса Российской Федерации, а также определенных решением собственников помещений в многоквартирном доме.

3. Управление осуществляется в отношении каждого отдельного многоквартирного дома как самостоятельного объекта управления с учетом состава, конструктивных особенностей, степени физического износа и технического состояния общего имущества, в зависимости от геодезических и природно-климатических условий расположения многоквартирного дома, а также исходя из минимального перечня услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2013 г. N 290 (далее - минимальный перечень).

II. Стандарты управления многоквартирным домом

4. Управление многоквартирным домом обеспечивается выполнением следующих стандартов:

Информация об изменениях:

Подпункт "а" изменен с 26 сентября 2018 г. - Постановление Правительства России от 13 сентября 2018 г. N 1090

См. предыдущую редакцию

а) прием, хранение и передача технической документации на многоквартирный дом и иных связанных с управлением таким домом документов, предусмотренных Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. N 491, ключей от помещений, входящих в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, электронных кодов доступа к оборудованию, входящему в состав общего имущества в многоквартирном доме, и иных технических средств и оборудования, необходимых для эксплуатации многоквартирного дома и управления им (далее - техническая документация на многоквартирный дом и иные связанные с управлением таким многоквартирным домом документы, технические средства и оборудование), в порядке, установленном настоящими Правилами, а также их актуализация и восстановление (при необходимости);

Информация об изменениях:

Подпункт "б" изменен с 26 сентября 2018 г. - Постановление Правительства России от 13 сентября 2018 г. N 1090

См. предыдущую редакцию

б) ведение реестра собственников помещений в многоквартирном доме в соответствии с частью 3.1 статьи 45 Жилищного кодекса Российской Федерации, сбор, обновление и хранение информации о нанимателях помещений в многоквартирном доме, а также о лицах, использующих общее имущество собственников помещений в многоквартирном доме на основании договоров (по решению общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме), включая ведение актуальных списков в электронном виде с учетом требований законодательства Российской Федерации о защите персональных данных;

в) подготовка предложений по вопросам содержания и ремонта общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме для их рассмотрения общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме, в том числе:

разработка с учетом минимального перечня перечня услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме (далее - перечень услуг и работ), а в случае управления многоквартирным домом товариществом или кооперативом - формирование годового плана содержания и ремонта общего имущества в многоквартирном доме;

расчет и обоснование финансовых потребностей, необходимых для оказания услуг и

выполнения работ, входящих в перечень услуг и работ, с указанием источников покрытия таких потребностей (в том числе с учетом рассмотрения ценовых предложений на рынке услуг и работ, смет на выполнение отдельных видов работ);

подготовка предложений по вопросам проведения капитального ремонта (реконструкции) многоквартирного дома, а также осуществления действий, направленных на снижение объема используемых в многоквартирном доме энергетических ресурсов, повышения его энергоэффективности;

подготовка предложений о передаче объектов общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме в пользование иным лицам на возмездной основе на условиях, наиболее выгодных для собственников помещений в этом доме, в том числе с использованием механизмов конкурсного отбора;

обеспечение ознакомления собственников помещений в многоквартирном доме с проектами подготовленных документов по вопросам содержания и ремонта общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме и пользования этим имуществом, а также организация предварительного обсуждения этих проектов;

Информация об изменениях:

Подпункт "г" изменен с 11 апреля 2018 г. - Постановление Правительства РФ от 27 марта 2018 г. N 331

См. предыдущую редакцию

г) организация собственниками помещений в многоквартирном доме, органами управления товарищества и кооператива, а в случаях, предусмотренных договором управления многоквартирным домом, управляющей организацией рассмотрения общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме, общим собранием членов товарищества или кооператива (далее - собрание) вопросов, связанных с управлением многоквартирным домом, в том числе:

уведомление, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, собственников помещений в многоквартирном доме, членов товарищества или кооператива о проведении собрания;

обеспечение ознакомления собственников помещений в многоквартирном доме, членов товарищества или кооператива с информацией и (или) материалами, которые будут рассматриваться на собрании;

подготовка форм документов, необходимых для регистрации участников собрания;

подготовка помещений для проведения собрания, регистрация участников собрания;

документальное оформление решений, принятых собранием;

доведение до сведения собственников помещений в многоквартирном доме, членов товарищества или кооператива решений, принятых на собрании;

Информация об изменениях:

Подпункт "д" изменен с 26 сентября 2018 г. - Постановление Правительства России от 13 сентября 2018 г. N 1090

См. предыдущую редакцию

д) организация оказания услуг и выполнения работ, предусмотренных перечнем услуг и работ, утвержденным решением собрания, в том числе:

определение способа оказания услуг и выполнения работ;

подготовка заданий для исполнителей услуг и работ;

выбор, в том числе на конкурсной основе, исполнителей услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме на условиях, наиболее выгодных для собственников помещений в многоквартирном доме;

заключение договоров оказания услуг и (или) выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме;

заключение с собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме договоров, содержащих условия предоставления коммунальных услуг;

заключение договоров энергоснабжения (купли-продажи, поставки электрической энергии (мощности), теплоснабжения и (или) горячего водоснабжения, холодного водоснабжения, водоотведения, поставки газа (в том числе поставки бытового газа в баллонах) с ресурсоснабжающими организациями в целях обеспечения предоставления собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме коммунальной услуги соответствующего вида и приобретения коммунальных ресурсов, потребляемых при использовании и содержании общего имущества в многоквартирном доме, а также договоров на техническое обслуживание и ремонт внутридомовых инженерных систем (в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации);

заключение иных договоров, направленных на достижение целей управления многоквартирным домом, обеспечение безопасности и комфортности проживания в этом доме;

ГАРАНТ:

Решением Верховного Суда РФ от 12 января 2015 г. N АКПИ14-1289 абзац девятый подпункта "д" пункта 4 настоящих Правил признан не противоречащим действующему законодательству

осуществление контроля за оказанием услуг и выполнением работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме исполнителями этих услуг и работ, в том числе документальное оформление приемки таких услуг и работ, а также фактов выполнения услуг и работ ненадлежащего качества;

ведение претензионной, исковой работы при выявлении нарушений исполнителями услуг и работ обязательств, вытекающих из договоров оказания услуг и (или) выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме;

е) взаимодействие с органами государственной власти и органами местного самоуправления по вопросам, связанным с деятельностью по управлению многоквартирным домом;

Информация об изменениях:

Подпункт "ж" изменен с 26 сентября 2018 г. - Постановление Правительства России от 13 сентября 2018 г. N 1090

См. предыдущую редакцию

ж) организация и осуществление расчетов за услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, включая услуги и работы по управлению многоквартирным домом, и коммунальные услуги, в том числе:

начисление обязательных платежей и взносов, связанных с оплатой расходов на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме и коммунальных услуг в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;

оформление платежных документов и направление их собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме;

осуществление управляющими организациями, товариществами и кооперативами расчетов с ресурсоснабжающими организациями за коммунальные ресурсы, поставленные по договорам энергоснабжения (купли-продажи, поставки электрической энергии (мощности), теплоснабжения и (или) горячего водоснабжения, холодного водоснабжения, водоотведения, поставки газа (в том числе поставки бытового газа в баллонах) в целях обеспечения предоставления собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме коммунальной услуги соответствующего вида и приобретения коммунальных ресурсов, потребляемых при использовании и содержании общего имущества в многоквартирном доме;

ведение претензионной и исковой работы в отношении лиц, не исполнивших обязанность по внесению платы за жилое помещение и коммунальные услуги, предусмотренную жилищным законодательством Российской Федерации;

з) обеспечение собственниками помещений в многоквартирном доме, органами управления товарищества и кооператива контроля за исполнением решений собрания, выполнением перечней услуг и работ, повышением безопасности и комфортности проживания, а также достижением целей деятельности по управлению многоквартирным домом, в том числе:

предоставление собственникам помещений в многоквартирном доме отчетов об исполнении обязательств по управлению многоквартирным домом с периодичностью и в объеме, которые установлены решением собрания и договором управления многоквартирным домом;

раскрытие информации о деятельности по управлению многоквартирным домом в соответствии со стандартом раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 г. N 731;

прием и рассмотрение заявок, предложений и обращений собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме;

ГАРАНТ:

Решением Верховного Суда РФ от 12 января 2015 г. N АКПИ14-1289 абзац пятый подпункта "з" пункта 4 настоящих Правил признан не противоречащим действующему законодательству

обеспечение участия представителей собственников помещений в многоквартирном доме в осуществлении контроля за качеством услуг и работ, в том числе при их приемке.

III. Формирование и утверждение перечня услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме

5. Проект перечня услуг и работ составляется и представляется собственникам помещений в многоквартирном доме для утверждения в зависимости от способа управления многоквартирным домом управляющей организацией, товариществом или кооперативом соответственно, а в случае непосредственного управления многоквартирным домом собственниками помещений в этом доме - одним из таких собственников.

6. В целях подтверждения необходимости оказания услуг и выполнения работ, предусмотренных проектом перечня услуг и работ, управляющая организация, товарищество или кооператив по требованию собственников помещений в многоквартирном доме обязаны представить акт обследования технического состояния многоквартирного дома, а также иные документы, содержащие сведения о выявленных дефектах (неисправностях, повреждениях), и при необходимости - заключения экспертных организаций.

7. В перечень услуг и работ могут быть внесены услуги и работы, не включенные в минимальный перечень.

8. Перечень услуг и работ должен содержать объемы, стоимость, периодичность и (или) график (сроки) оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме.

IV. Осуществление аварийно-диспетчерского обслуживания

Информация об изменениях:

Пункт 9 изменен с 11 апреля 2018 г. - Постановление Правительства РФ от 27 марта 2018 г. N 331

См. предыдущую редакцию

9. Управляющая организация, товарищество или кооператив обязаны организовать деятельность аварийно-диспетчерской службы в многоквартирном доме, в том числе путем заключения договора на оказание услуг с организацией, осуществляющей деятельность по

аварийно-диспетчерскому обслуживанию (далее - аварийно-диспетчерская служба).

При непосредственном управлении многоквартирным домом собственниками помещений в этом доме положения об осуществлении деятельности аварийно-диспетчерской службы подлежат включению в договоры, заключаемые с лицами, выполняющими работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, осуществляющими холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение (в том числе поставки бытового газа в баллонах), отопление (теплоснабжение, в том числе поставки твердого топлива при наличии печного отопления), или заключается договор об осуществлении деятельности аварийно-диспетчерской службы с организацией, осуществляющей такую деятельность.

Абзац третий утратил силу.

Информация об изменениях:

См. текст абзаца третьего пункта 9

Пункт 10 изменен с 1 марта 2019 г. - Постановление Правительства РФ от 27 марта 2018 г. N 331

См. предыдущую редакцию

10. Аварийно-диспетчерская служба осуществляет повседневный (текущий) контроль за работой внутридомовых инженерных систем многоквартирных домов, контроль качества коммунальных ресурсов на границе раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, круглосуточную регистрацию и контроль выполнения в сроки, установленные пунктом 13 настоящих Правил, заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах по вопросам, связанным с предоставлением коммунальных услуг, содержанием общего имущества в многоквартирном доме, оказанием услуг и выполнением работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, а также об устранении неисправностей и повреждений внутридомовых инженерных систем и исполнении иных обязательств управляющей организации, предусмотренных договором управления многоквартирным домом, иных обязательств товарищества или кооператива по управлению многоквартирным домом, и принимает оперативные меры по обеспечению безопасности граждан в случае возникновения аварийных ситуаций или угрозы их возникновения.

Информация об изменениях:

Пункт 11 изменен с 11 апреля 2018 г. - Постановление Правительства РФ от 27 марта 2018 г. N 331

См. предыдущую редакцию

11. Аварийно-диспетчерская служба с помощью системы диспетчеризации обеспечивает:

контроль загазованности технических подполий и коллекторов;

громкоговорящую (двустороннюю) связь с пассажирами лифтов.

Информация об изменениях:

Пункт 12 изменен с 11 апреля 2018 г. - Постановление Правительства РФ от 27 марта 2018 г. N 331

См. предыдущую редакцию

12. Работа аварийно-диспетчерской службы осуществляется круглосуточно. Сведения, полученные в результате непрерывного контроля за работой инженерного оборудования, отражаются аварийно-диспетчерской службой в соответствующих журналах, которые ведутся в том числе в форме электронных документов.

Информация об изменениях:

Пункт 13 изменен с 1 марта 2019 г. - Постановление Правительства РФ от 27 марта 2018 г. N 331

См. предыдущую редакцию

13. Аварийно-диспетчерская служба обеспечивает:

ответ на телефонный звонок собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме в аварийно-диспетчерскую службу в течение не более 5 минут, а в случае необеспечения ответа в указанный срок - осуществление взаимодействия со звонившим в аварийно-диспетчерскую службу собственником или пользователем помещения в многоквартирном доме посредством телефонной связи в течение 10 минут после поступления его телефонного звонка в аварийно-диспетчерскую службу либо предоставление технологической возможности оставить голосовое сообщение и (или) электронное сообщение, которое должно быть рассмотрено аварийно-диспетчерской службой в течение 10 минут после поступления;

локализацию аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения не более чем в течение получаса с момента регистрации заявки;

ликвидацию засоров внутридомовой инженерной системы водоотведения в течение двух часов с момента регистрации заявки;

ликвидацию засоров мусоропроводов внутри многоквартирных домов в течение 2 часов с момента регистрации заявки, но не ранее 8 часов и не позднее 23 часов при круглосуточном приеме заявок;

подачу коммунальных услуг при аварийных повреждениях внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения в срок, не нарушающий установленную жилищным законодательством Российской Федерации продолжительность перерывов в предоставлении коммунальных услуг;

устранение аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения в срок не более 3 суток с даты аварийного повреждения.

При этом собственник или пользователь помещения в многоквартирном доме должен быть в течение получаса с момента регистрации заявки проинформирован о планируемых сроках исполнения заявки.

В случае аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления аварийно-диспетчерская служба также информирует орган местного самоуправления муниципального образования, на территории которого расположен многоквартирный дом, о характере аварийного повреждения и планируемых сроках его устранения.

Выполнение заявок об устранении мелких неисправностей и повреждений осуществляется в круглосуточном режиме в соответствии с согласованными с собственником или пользователем помещения в многоквартирном доме, направившим заявку, сроком и перечнем необходимых работ и услуг.

Работа аварийно-диспетчерской службы должна осуществляться в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации, направленными на обеспечение тишины и покоя граждан. Управляющая организация, товарищество или кооператив обязаны обеспечить осуществление аварийно-диспетчерского обслуживания в соответствии с требованиями настоящих Правил.

14. При поступлении сигналов об аварии или повреждении внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения, информационно-телекоммуникационных сетей, систем газоснабжения и внутридомового газового оборудования, входящих в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, аварийно-диспетчерская служба сообщает об этом в аварийные службы соответствующих ресурсоснабжающих организаций и устраняет такие аварии и повреждения самостоятельно либо с привлечением указанных служб, а в случаях, когда законодательством Российской Федерации предусмотрены специальные требования к осуществлению ресурсоснабжающими организациями деятельности по аварийно-диспетчерскому обслуживанию, аварийно-диспетчерская служба сообщает об этом в аварийные службы

соответствующих ресурсоснабжающих организаций и контролирует устранение ими таких аварий и повреждений.

Информация об изменениях:

Постановлением Правительства РФ от 25 декабря 2015 г. N 1434 в пункт 15 внесены изменения

См. текст пункта в предыдущей редакции

15. Управляющая организация, застройщик - управляющая организация, товарищество или кооператив, собственники помещений при непосредственном способе управления многоквартирным домом в случае организации аварийно-диспетчерского обслуживания путем заключения договора на оказание услуг с организацией, осуществляющей соответствующую деятельность, представляют в аварийно-диспетчерскую службу комплект технической документации на все объекты, сети и сооружения, схемы всех отключающих и запорных узлов внутридомовых инженерных систем, планы подземных коммуникаций и иную документацию, необходимую для осуществления аварийно-диспетчерского обслуживания.

Информация об изменениях:

Постановлением Правительства РФ от 25 декабря 2015 г. N 1434 в пункт 16 внесены изменения

См. текст пункта в предыдущей редакции

16. Управляющая организация, застройщик - управляющая организация, товарищество или кооператив, собственники помещений при непосредственном способе управления многоквартирным домом обеспечивают свободный доступ сотрудников аварийно-диспетчерской службы в помещения в многоквартирном доме, не являющиеся частями квартир и предназначенные для обслуживания более одного жилого и (или) нежилого помещения в этом многоквартирном доме, и на иные объекты, предназначенные для обслуживания, эксплуатации и благоустройства многоквартирного дома.

Информация об изменениях:

Пункт 17 изменен с 1 марта 2019 г. - Постановление Правительства РФ от 27 марта 2018 г. N 331

См. предыдущую редакцию

17. Аварийно-диспетчерская служба осуществляет прием и выполнение заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах. Заявки принимаются при непосредственном обращении в аварийно-диспетчерскую службу, в том числе посредством телефонной связи, а также с помощью прямой связи по переговорным устройствам, устанавливаемым в подъездах многоквартирных домов и кабинах лифтов, или других возможных средств связи.

Регистрация заявок осуществляется в журнале учета заявок собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах или в автоматизированной системе учета таких заявок (при ее наличии) и с использованием в соответствии с законодательством Российской Федерации записи телефонного разговора.

Журнал учета заявок должен быть прошнурован, пронумерован и скреплен печатью аварийно-диспетчерской службы.

Аварийно-диспетчерская служба обязана обеспечить хранение указанного журнала в занимаемом этой службой помещении и ознакомление по желанию собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах, в отношении которых эта служба осуществляет аварийно-диспетчерское обслуживание, с внесенными в журнал учета заявок записями.

Информация об изменениях:

Правила дополнены пунктом 17.1 с 1 марта 2019 г. - Постановление Правительства РФ от 27 марта 2018 г. N 331

17.1. При поступлении заявки аварийно-диспетчерская служба выясняет причины, характер обращения и принимает оперативные решения о взаимодействии с иными аварийно-ремонтными

службами. Сведения о принятом решении фиксируются в журнале учета заявок или государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства в случае ведения журнала учета заявок в данной системе. Аварийно-диспетчерская служба организует исполнение поступившей заявки в сроки, установленные пунктом 13 настоящих Правил.

Информация об изменениях:

Правила дополнены пунктом 17.2 с 1 марта 2019 г. - Постановление Правительства РФ от 27 марта 2018 г. N 331

17.2. При регистрации заявки аварийно-диспетчерская служба сообщает собственнику или пользователю помещения в многоквартирном доме, обратившемуся с заявкой, ее регистрационный номер и сведения о регламентных сроках и мероприятиях по исполнению заявки.

Информация об изменениях:

Правила дополнены пунктом 17.3 с 1 марта 2019 г. - Постановление Правительства РФ от 27 марта 2018 г. N 331

17.3. При осуществлении аварийно-диспетчерского обслуживания должны обеспечиваться безопасность жизни и здоровья людей и животных, окружающей среды, сохранность имущества собственников помещений в многоквартирном доме.

Сотрудники аварийно-диспетчерской службы, осуществляющие выезды для исполнения заявок, должны быть обеспечены необходимыми средствами, в том числе оборудованием и материалами, для исполнения заявки. В случае если исполнение заявки требует доступа сотрудника аварийно-диспетчерской службы в помещение в многоквартирном доме, аварийно-диспетчерская служба информирует собственника или пользователя такого помещения о планируемой дате и времени начала исполнения заявки, причинах необходимости предоставления доступа в помещение, а также о фамилии, имени, отчестве (при наличии) сотрудника (сотрудников) аварийно-диспетчерской службы, который будет осуществлять исполнение заявки. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан иметь при себе служебное удостоверение, опознавательный знак (бейдж, нашивка на одежду и др.) с указанием названия организации, фамилии, имени, отчества (при наличии) и профессиональной специализации, а также одноразовые бахилы.

Информация об изменениях:

Правила дополнены пунктом 17.4 с 1 марта 2019 г. - Постановление Правительства РФ от 27 марта 2018 г. N 331

17.4. Аварийно-диспетчерская служба осуществляет оперативный контроль сроков, качества исполнения поступивших заявок с использованием инструментов фотофиксации, оперативных и периодических опросов собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме на предмет качества исполнения поступивших заявок. Результаты контроля вносятся в журнал учета заявок или государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства в случае ведения журнала учета заявок в данной системе.

Информация об изменениях:

Наименование раздела V изменено с 26 сентября 2018 г. - Постановление Правительства России от 13 сентября 2018 г. N 1090

См. предыдущую редакцию

V. Порядок передачи технической документации на многоквартирный дом и иных связанных с управлением таким многоквартирным домом документов, технических средств и оборудования

Информация об изменениях:

Пункт 18 изменен с 11 апреля 2018 г. - Постановление Правительства РФ от 27 марта 2018 г. N

331

См. предыдущую редакцию

18. В случае принятия собранием решения о смене способа управления многоквартирным домом, истечения срока договора управления многоквартирным домом или досрочного расторжения такого договора уполномоченное собранием лицо, орган управления товарищества или кооператива в течение 5 рабочих дней направляет организации, ранее управлявшей таким домом, а также в орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление регионального государственного жилищного надзора, орган местного самоуправления, уполномоченный на осуществление муниципального жилищного контроля (далее - орган государственного жилищного надзора (орган муниципального жилищного контроля), уведомление о принятом на собрании решении с приложением копии этого решения.

Указанное уведомление должно содержать наименование организации, выбранной собственниками помещений в многоквартирном доме для управления этим домом, ее адрес, а в случае непосредственного управления собственниками помещений в таком доме - сведения об одном из собственников, указанном в решении собрания о выборе способа управления многоквартирным домом. Такое уведомление может быть направлено с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства.

Информация об изменениях:

Пункт 19 изменен с 26 сентября 2018 г. - Постановление Правительства России от 13 сентября 2018 г. N 1090

См. предыдущую редакцию

19. Организация, ранее управлявшая многоквартирным домом и получившая предусмотренное пунктом 18 настоящих Правил уведомление, передает в порядке, предусмотренном пунктом 22 настоящих Правил, техническую документацию на многоквартирный дом и иные связанные с управлением таким многоквартирным домом документы, технические средства и оборудование, а также сведения, указанные в подпункте "б" пункта 4 настоящих Правил, организации, выбранной собственниками помещений в многоквартирном доме для управления этим домом, органу управления товарищества или кооператива либо в случае непосредственного управления многоквартирным домом собственниками помещений в таком доме одному из собственников, указанному в решении собрания о выборе способа управления многоквартирным домом, или, если такой собственник не указан, любому собственнику помещения в этом доме по акту приема-передачи не позднее срока, установленного частью 10 статьи 162 Жилищного кодекса Российской Федерации.

20. Техническая документация на многоквартирный дом и иные документы, связанные с управлением многоквартирным домом, подлежат передаче в составе, предусмотренном Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. N 491.

Подлежащие передаче документы должны содержать актуальные на момент передачи сведения о составе и состоянии общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме.

Информация об изменениях:

Пункт 21 изменен с 26 сентября 2018 г. - Постановление Правительства России от 13 сентября 2018 г. N 1090

См. предыдущую редакцию

21. В случае отсутствия у ранее управлявшей многоквартирным домом организации одного или нескольких документов, входящих в состав технической документации на многоквартирный дом, и иных связанных с управлением таким многоквартирным домом документов, технических средств и оборудования такая организация обязана в течение 3 месяцев со дня получения уведомления, предусмотренного пунктом 18 настоящих Правил, принять меры к их

восстановлению и в порядке, предусмотренном пунктом 22 настоящих Правил, передать их по отдельному акту приема-передачи организации, выбранной собственниками помещений в многоквартирном доме для управления этим домом, органу управления товарищества или кооператива либо в случае непосредственного управления таким домом собственниками помещений в этом доме одному из собственников, указанному в решении собрания о выборе способа управления этим домом.

Информация об изменениях:

Пункт 22 изменен с 26 сентября 2018 г. - Постановление Правительства России от 13 сентября 2018 г. N 1090

См. предыдущую редакцию

22. Организация, ранее управлявшая многоквартирным домом, любым способом, позволяющим достоверно установить, что сообщение исходит от указанной организации, а также подтвердить его получение, уведомляет о дате (не ранее чем через 7 дней со дня направления сообщения), времени и месте передачи технической документации на многоквартирный дом и иных связанных с управлением этим домом документов, технических средств и оборудования организацию, выбранную собственниками помещений в многоквартирном доме для управления этим домом, орган управления товарищества или кооператива либо в случае непосредственного управления таким домом собственниками помещений в этом доме одного из собственников, указанного в решении собрания о выборе способа управления этим домом.

Передача технической документации на многоквартирный дом и иных связанных с управлением этим домом документов, технических средств и оборудования осуществляется по акту приема-передачи, который должен содержать сведения о дате и месте его составления и перечень передаваемых документов.

Информация об изменениях:

Пункт 23 изменен с 26 сентября 2018 г. - Постановление Правительства России от 13 сентября 2018 г. N 1090

См. предыдущую редакцию

23. Имеющиеся разногласия по количественному и (или) качественному составу технической документации на многоквартирный дом и иных связанных с управлением этим домом документов, технических средств и оборудования подлежащих передаче, отражаются в акте приема-передачи. Копия акта подлежит направлению в орган государственного жилищного надзора (орган муниципального жилищного контроля) в течение 3 дней со дня его подписания передающей и принимающей сторонами.

Информация об изменениях:

Постановлением Правительства РФ от 25 декабря 2015 г. N 1434 Правила дополнены разделом VI

VI. Порядок прекращения деятельности по управлению многоквартирным домом в связи с исключением сведений о многоквартирном доме из реестра лицензий субъекта Российской Федерации, прекращением действия лицензии на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами или ее аннулированием

24. В случае исключения сведений о многоквартирном доме из реестра лицензий субъекта Российской Федерации, а также в случае, если действие лицензии на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами (далее - лицензия) прекращено или она аннулирована, дата прекращения договора управления определяется днем, предшествующим дню начала управления многоквартирным домом управляющей организацией, выбранной общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме или по

результатам открытого конкурса, предусмотренного частью 5 статьи 200 Жилищного кодекса Российской Федерации, или в случае, предусмотренном частью 6 статьи 200 Жилищного кодекса Российской Федерации, выбранной без проведения открытого конкурса. Если способ управления многоквартирным домом был изменен, дата прекращения договора управления определяется днем, предшествующим дню начала реализации нового способа управления.

Информация об изменениях:

Пункт 25 изменен с 26 сентября 2018 г. - Постановление Правительства России от 13 сентября 2018 г. N 1090

См. предыдущую редакцию

25. Управляющая организация в случае исключения сведений о многоквартирном доме из реестра лицензий субъекта Российской Федерации, а также в случае, если действие лицензии прекращено или лицензия аннулирована, передает лицу, принявшему на себя обязательства по управлению многоквартирным домом, по отдельному акту приема-передачи техническую документацию на многоквартирный дом и иные связанные с управлением таким домом документы, технические средства и оборудование, а также документы и информацию, указанные в подпунктах "д" и "д.1" пункта 18 Правил, обязательных при заключении управляющей организацией или товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом договоров с ресурсоснабжающими организациями, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2012 г. N 124, пункте 56.1 и подпункте "б" пункта 57 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354.

Подлежащие передаче документы должны содержать актуальные на день передачи сведения.

26. Договоры управляющей организации с организациями, осуществляющими оказание услуг и (или) выполнение работ по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, и организациями, осуществляющими проведение капитального ремонта общего имущества в многоквартирном доме, прекращаются одновременно с прекращением договора управления многоквартирным домом в случае исключения сведений о многоквартирном доме из реестра лицензий субъекта Российской Федерации, а также в случае, если действие лицензии прекращено или она аннулирована.

Информация об изменениях:

Правила дополнены разделом VII с 1 марта 2019 г. - Постановление Правительства РФ от 27 марта 2018 г. N 331 (в редакции постановления Правительства России от 13 сентября 2018 г. N 1090)

VII. Организация взаимодействия управляющей организации с собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме при осуществлении управления многоквартирным домом

27. Управляющая организация обязана обеспечить взаимодействие с собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме, в том числе посредством предоставления указанным лицам возможности личного обращения в действующий офис управляющей организации либо в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в случае заключения управляющей организацией с указанным центром договора, предусматривающего возможность обеспечения такого взаимодействия (далее - представительство управляющей организации). Представительство управляющей организации

должно располагаться в пределах муниципального образования, в том числе в пределах внутригородского района в городском округе с внутригородским делением либо внутригородской территории города федерального значения, на территории которого располагаются многоквартирные дома, управление которыми осуществляет такая управляющая организация, в пешей доступности от указанных многоквартирных домов. При этом для целей настоящих Правил под пешей доступностью понимается расстояние не более 3 километров, преодолеваемое пешком.

28. Представительство управляющей организации предназначено для приема собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах, предоставления оперативных ответов на поступающие вопросы, а также оказания любой другой помощи собственнику или пользователю помещения в многоквартирном доме по возникающему у него вопросу, связанному с управлением многоквартирным домом, собственником, пользователем помещения в котором он является.

29. Управляющая организация раскрывает в соответствии с разделом VIII настоящих Правил информацию о днях и часах приема собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме уполномоченными лицами управляющей организации (далее - прием), который должен осуществляться не реже одного раза в месяц. Прием осуществляется в представительстве управляющей организации лицом, осуществляющим функции единоличного исполнительного органа управляющей организации, а также иными уполномоченными лицами.

30. Запись на прием осуществляется непосредственно в представительстве управляющей организации, по телефону управляющей организации или с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства. Прием без предварительной записи ведется после приема собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме, записанных на прием.

При осуществлении записи на прием сотрудник представительства управляющей организации выясняет наличие имеющихся заявок в аварийно-диспетчерскую службу от обратившегося собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме, статус рассмотрения и результат выполнения указанных заявок и вносит данную информацию, дату приема, должность лица, осуществляющего прием, в журнал личного приема. Копия записи в журнале личного приема передается обратившемуся собственнику или пользователю помещения в многоквартирном доме.

Результат приема фиксируется в журнале личного приема.

Информация об изменениях:

Правила дополнены разделом VIII с 11 апреля 2018 г. - Постановление Правительства РФ от 27 марта 2018 г. N 331

VIII. Порядок раскрытия информации управляющей организацией, товариществом или кооперативом

31. В случае если управление многоквартирным домом осуществляет управляющая организация, она обязана раскрывать следующую информацию путем размещения на постоянной основе:

а) на вывесках, расположенных у входа в представительство управляющей организации:

наименование (фирменное наименование) управляющей организации;

адрес местонахождения управляющей организации;

контактные телефоны управляющей организации, адрес электронной почты;

режим работы управляющей организации.

В случае изменения указанная информация подлежит раскрытию в течение 3 рабочих дней со дня изменения;

б) на досках объявлений, расположенных во всех подъездах многоквартирного дома или в пределах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом:

наименование (фирменное наименование) управляющей организации, номер лицензии, срок действия лицензии, информация об органе, выдавшем указанную лицензию, адрес местонахождения, в том числе представительства управляющей организации, режим работы, информация о днях и часах приема, адрес официального сайта управляющей организации (при наличии) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), адрес официального сайта государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства в сети "Интернет";

контактные телефоны управляющей организации, представительства управляющей организации, аварийно-диспетчерской службы и аварийных служб ресурсоснабжающих организаций;

уведомления о предстоящих работах, проверках оборудования, восстановительных работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме либо потребовать присутствия таких собственников и пользователей или их представителей в помещении в многоквартирном доме в определенное время, с указанием времени проведения таких мероприятий;

уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги.

В случае изменения информации, указанной в абзацах втором и третьем настоящего подпункта, такая информация подлежит раскрытию в течение 3 рабочих дней со дня изменения.

Информация, указанная в абзаце четвертом настоящего подпункта, подлежит раскрытию не позднее чем за 3 рабочих дня до дня осуществления соответствующих мероприятий.

Информация, указанная в абзаце пятом настоящего подпункта, подлежит раскрытию не позднее чем за 30 календарных дней до дня представления собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме платежных документов, на основании которых будет вноситься плата за жилое помещение и (или) коммунальные услуги в ином размере, если иной срок информирования собственников помещений в многоквартирном доме не установлен договором управления многоквартирным домом;

в) на информационных стендах (стойках) в представительстве управляющей организации:

наименование (фирменное наименование) управляющей организации, номер лицензии, срок действия лицензии, информация об органе, выдавшем указанную лицензию, адрес местонахождения, в том числе представительства управляющей организации, режим работы, информация о днях и часах приема, адрес официального сайта управляющей организации в сети "Интернет" (при наличии), адрес официального сайта государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства в сети "Интернет";

контактные телефоны управляющей организации, представительства управляющей организации, аварийно-диспетчерской службы и аварийных служб ресурсоснабжающих организаций;

пошаговая инструкция о порядке установки индивидуального прибора 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 приборов учета исполнителю коммунальных услуг в соответствии с порядком и условиями приема таких показаний, которые установлены договором, содержащим положения о предоставлении 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 общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме (при их наличии), которыми они установлены;

сведения о нормативах потребления коммунальных услуг и нормативах потребления

коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме, а также в случае принятия в субъекте Российской Федерации решения об установлении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) - сведения о величине установленной социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) для групп домохозяйств и типов жилых помещений;

информационная памятка о правилах безопасного использования газа в быту, информация об обязанности потребителя заключить договор о техническом обслуживании и ремонте внутриквартирного газового оборудования;

информационная памятка, содержащая сведения о составе ежемесячной платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги, контактные телефоны лиц, ответственных за начисление платы за жилое помещение и коммунальные услуги;

образцы заполнения заявок, жалоб и иных обращений граждан и организаций;

стенд с перечнем предлагаемых управляющей организацией работ и услуг;

сведения о местах накопления отходов, сбора (в том числе раздельного сбора) отходов I - IV классов опасности;

информация о правилах обращения с отходами I - IV классов опасности, порядке осуществления раздельного сбора отходов;

информационная памятка о правилах безопасного использования ртутьсодержащих ламп и приборов;

уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги.

В случае изменения информации, указанной в абзацах втором - пятнадцатом настоящего подпункта, такая информация подлежит раскрытию в течение 3 рабочих дней со дня изменения.

Информация, указанная в абзаце шестнадцатом настоящего подпункта, подлежит раскрытию не позднее чем за 30 календарных дней до дня представления собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме платежных документов, на основании которых будет вноситься плата за жилое помещение и (или) коммунальные услуги в ином размере, если иной срок информирования собственников помещений в многоквартирном доме не установлен договором управления многоквартирным домом;

г) на официальном сайте государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства в сети "Интернет" информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации о государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства.

32. В случае если управление многоквартирным домом осуществляет товарищество или кооператив, они обязаны раскрывать следующую информацию путем размещения на постоянной основе:

а) на досках объявлений, расположенных во всех подъездах многоквартирного дома или в пределах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом:

наименование товарищества или кооператива, режим работы, адрес официального сайта в сети "Интернет" (при наличии), адрес официального сайта государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства в сети "Интернет";

контактные телефоны товарищества или кооператива, аварийно-диспетчерских служб и аварийных служб ресурсоснабжающих организаций;

уведомления о предстоящих работах, проверках оборудования, восстановительных работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме либо потребовать присутствия таких собственников и пользователей или их представителей в помещении в определенное время, с указанием времени проведения таких мероприятий;

уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги.

В случае изменения информации, указанной в абзацах втором и третьем настоящего подпункта, такая информация подлежит раскрытию в течение 3 рабочих дней со дня изменения.

Информация, указанная в абзаце четвертом настоящего подпункта, подлежит раскрытию не позднее чем за 3 рабочих дня до дня осуществления соответствующих мероприятий.

Информация, указанная в абзаце пятом настоящего подпункта, подлежит раскрытию не позднее чем за 30 календарных дней до дня представления собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме платежных документов, на основании которых будет вноситься плата за жилое помещение и (или) коммунальные услуги в ином размере;

б) на официальном сайте государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства в сети "Интернет" информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации о государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства.

Председатель правления товарищества или кооператива или работник, на которого внутренними документами товарищества или кооператива возложены обязанности по организации взаимодействия с собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме, оказывает им содействие в поиске необходимой информации.

33. Управляющая организация, товарищество, кооператив не вправе ограничивать доступ к раскрываемой информации собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме, а также обязаны обеспечить сохранность раскрываемой информации в местах ее размещения, предусмотренных настоящими Правилами.

Носитель с информацией, утратившей свою актуальность, хранению не подлежит.

34. Управляющая организация, товарищество или кооператив предоставляют по запросу (обращению) собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме:

в срок не позднее дня, следующего за днем поступления запроса (обращения), - любую информацию из перечня информации, подлежащей раскрытию в соответствии с пунктами 31 и 32 настоящих Правил. В случае если запрашиваемая информация затрагивает интересы неопределенного круга лиц и, по мнению управляющей организации, товарищества или кооператива, раскрыта в необходимом объеме способом, указанным в пунктах 31 и 32 настоящих Правил, и является актуальной на момент рассмотрения запроса (обращения), управляющая организация, товарищество или кооператив вправе, не предоставляя запрашиваемую информацию, сообщить место размещения запрашиваемой информации. Указанное сообщение направляется в срок не позднее дня, следующего за днем поступления запроса (обращения), и по предусмотренным пунктом 35 настоящих Правил каналам связи;

в срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса (обращения) - письменную информацию за запрашиваемые потребителем периоды о помесячных объемах (количестве) потребленных коммунальных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии), суммарном объеме (количестве) соответствующих коммунальных услуг, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, объемах (количестве) коммунальных услуг, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг, объемах (количестве) коммунальных ресурсов, потребляемых в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме;

в срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса (обращения) - сведения о показаниях коллективных (общедомовых) приборов учета за период не более 3 лет со дня снятия показаний;

в срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса (обращения) - копию акта о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме, общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме, содержащего описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен, предусмотренного, Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными

постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354;

в срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса (обращения) - копию акта нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ, предусмотренного Правилами 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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. N 491;

в срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса (обращения) - копию акта проверки предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, предусмотренного Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354;

иную информацию - в срок, установленный соответствующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, обязанность по предоставлению которой управляющей организацией, товариществом или кооперативом собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах предусмотрена законодательством Российской Федерации.

35. Запрос (обращение) может быть направлен посредством почтового отправления, электронного сообщения на адрес электронной почты управляющей организации, товарищества или кооператива, государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, а также с нарочным самим собственником или пользователем помещения в многоквартирном доме либо через консьержа многоквартирного дома, если услуга консьержа предусмотрена договором управления многоквартирным домом, а также высказан устно, в том числе на приеме. Официальный ответ направляется по тем же каналам связи, по которым был получен запрос (обращение), если заявителем не указано иное.

36. Срок для ответа на запрос (обращение) собственника или пользователя помещения в многоквартирном доме по вопросам, не перечисленным в пунктах 31, 32 и 34 настоящих Правил, составляет не более 10 рабочих дней со дня получения управляющей организацией, товариществом или кооперативом соответствующего запроса (обращения).

37. Ответ на индивидуальный либо коллективный запрос (обращение) лиц, не являющихся собственниками или пользователями помещений в многоквартирном доме (далее - заявитель), направляется заявителю в течение 30 календарных дней со дня регистрации запроса (обращения). Управляющая организация, товарищество или кооператив 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 о продлении срока рассмотрения запроса (обращения) с указанием причин такого продления направляется в адрес заявителя до истечения 30-дневного срока рассмотрения запроса (обращения) с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства или в письменной форме с использованием способа отправки, позволяющего установить дату отправки или подтвердить факт вручения (получения).

38. Управляющая организация, товарищество или кооператив обязаны хранить запрос (обращение) и копию ответа на него в течение 3 лет со дня его регистрации.