Источник: РосКвартал® — интернет-служба №1 для управляющих организаций
https://roskvartal.ru//wiki/standarty-upravleniya-mnogokvartirnym-domom

Сроки ответа на запросы жителей МКД

УО предоставляет информацию собственникам и пользователям помещений в МКД по запросу в определённые сроки (п. 34 ПП РФ от 27.03.2018 № 331).
УО и ТСЖ не могут ограничивать жителям дома доступ к раскрываемой информации и обязаны обеспечить сохранность такой информации в местах её размещения. Если данные больше не актуальны, носитель с ними можно выбросить.
Собственник или пользователь помещения в МКД может отправить запрос в УО:

- почтовым отправлением;
- электронным сообщение на электронную почту УО, ТСЖ;
- в ГИС ЖКХ;
- с нарочным или через консьержа, если услуга консьержа предусмотрена договором управления МКД;
- устно, в том числе на приёме.

Официальный ответ нужно отправить таким же способом, каким был получен запрос, если заявитель не указал другой способ.
Не позднее чем на следующий день после получения запроса нужно предоставить данные, которые УО и ТСЖ размещают на стендах, досках объявлений, вывесках и ГИС ЖКХ.
Если запрашиваемая информация актуальна на день обращения, затрагивает интересы неопределённого круга лиц, раскрыта должным способом и в необходимом объёме, можно просто сообщить место, где она размещена.

В течение 3 рабочих дней после поступления запроса необходимо в письменном виде предоставить информацию:

- о помесячном количестве потреблённых коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ;
- о суммарном объёме КУ, потреблённых в жилых и нежилых помещениях в МКД;
- о количестве КУ, рассчитанных по нормативам;
- об объёмах ОДН.

В эти же сроки выдаются:

- сведения о показаниях ОДПУ за период не более 3 лет со дня снятия показаний;
- копия акта о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу собственника или пользователя помещения в МКД, ОИ в МКД;
- копия акта нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или при выполнении работ;
- копия акта проверки предоставления КУ ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность.

Если житель МКД запросит другую информацию, ориентироваться нужно на сроки, установленные соответствующими нормативными правовыми актами.
Ответ нужно дать не позднее 10 дней с момента получения запроса.
Если запрос в управляющую организацию или ТСЖ делают сразу несколько человек, не являющихся собственниками или пользователями помещений в МКД, то ответить им нужно в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.
Срок рассмотрения запроса можно продлить, но не более чем на 30 календарных дней, если для подготовки ответа требуется дополнительная информация от иных лиц.
В этом случае необходимо уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения заявки и указать причины продления.
Такое уведомление необходимо отправить заявителю до истечения 30-дневного срока рассмотрения обращения в ГИС ЖКХ или в письменном виде, но так, чтобы можно было установить дату отправки или подтвердить факт получения.
Поступивший в УО или ТСЖ запрос должен быть зарегистрирован и хранится в течение 3 лет со дня его регистрации. Вместе с запросом хранится копия ответа на него.

Источник: РосКвартал® — интернет-служба №1 для управляющих организаций
https://roskvartal.ru//wiki/standarty-upravleniya-mnogokvartirnym-domom