**Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации установлены конкретные сроки, в которые управляющая организация должна ответить на обращение гражданина**

Разъясняется, что в соответствии с Правилами осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.05.2013 № 416 (далее - Правила № 416), 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 Правил N 416 (в том числе информацию, содержащую сведения о составе ежемесячной платы за жилое помещение). В случае если запрашиваемая информация затрагивает интересы неопределенного круга лиц и, по мнению управляющей организации, товарищества или кооператива, раскрыта в необходимом объеме способом, в соответствии с Правилами N 416, 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);

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 РФ от 06.05.2011 N 354 (далее - Правила N 354);

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

Кроме того, в соответствии с Правилами № 354 исполнитель обязан вести учет жалоб (заявлений, обращений, требований и претензий) потребителей на качество предоставления коммунальных услуг, учет сроков и результатов их рассмотрения и исполнения, а также в течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, требования и претензии) направлять потребителю ответ о ее удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа.