Ответственность за нарушение срока подготовки ответа на полученное обращение

Статья 5.39. КоАП «Отказ в предоставлении информации»

Неправомерный отказ в предоставлении гражданину,... и (или) организации информации, предоставление которой предусмотрено федеральными законами, несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо недостоверной информации -

влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

Ответственность органов власти за нарушение срока подготовки ответа на полученное обращение

Статья 5.59. КоАП «Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан»

Нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, должностными лицами государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, за исключением случаев, предусмотренных статьями 5.39, 5.63 настоящего Кодекса, -

влечет наложение административного штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

Полезные контакты

Государственная жилищная инспекция Самарской области

Адрес: 443041, г. Самара, ул. Льва Толстого, д. 123 (Бизнес-центр «Капитал Хаус»)
Телефон/факс: +7 (846) 200–02–56, 207–06–78
Время работы: пн. – чт. 8:30–17:30, пт. 8:30–16:30, обед 13:00–13:48
E-mail: info@gzhi-samara.ru

Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Самарской области

Адрес: 443010, г. Самара, ул. Самарская, д. 146А
Телефон: +7 (846) 332–22–03; факс: +7 (846) 332–25–10
E-mail: energo@samregion.ru

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Самарской области

Адрес: 443079, г. Самара, проезд Георгия Митирева, д. 1
Телефон: +7 (846) 260–38–25, 260–37–99
E-mail: sancntr@fsnsamara.ru

ГАУ СО ДПО «Квалификационный центр ЖКХ и энергетики»

Адрес: 443079, г. Самара, Революционная, д. 107
Телефон: +7 (846) 260–22–93 (94)
E-mail: soukk@soukk.ru
www.gouuc-63.ru

Самарский центр общественного контроля ЖКХ («ЖКХ – Контроль»)

Адрес: 443079, г. Самара, ул. Революционная, д. 107, (в помещении Квалификационного центра министерства энергетики и ЖКХ)
Телефон: +7 (846) 260–37–19
E-mail: soukk54@mail.ru

ООО «ПК Тандем»
443022, г. Самара, Заводское шоссе, 10, оф. 1
Подписано в печать 16.06.2020. Формат 60x84 1/16
Бумага офсетная. Печать офсетная. Усл. печ. л. 1,86. Тираж 10000 шт.

Государственное автономное учреждение Самарской области дополнительного профессионального образования «Квалификационный центр жилищно-комунального хозяйства и энергетики»

КАК ЗАЩИТИТЬ СВОИ ПРАВА?

Сроки ответов на обращения граждан

Самара 2020 г.

СРОК ОТВЕТА ЗАВИСИТ ОТ ТЕМЫ ОБРАЩЕНИЯ. В ЕДИНОЙ ТАБЛИЧКЕ МЫ СОБРАЛИ ОТВЕТЫ, КАК И КОГДА НУЖНО ОТВЕЧАТЬ НА ЗАПРОСЫ ЖИТЕЛЕЙ.

ВОПРОС ОБРАЩЕНИЯ	ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ	СРОК ОТВЕТА	ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЕМ	НОРМАТИВНОЕ ОБОСНОВАНИЕ
Сообщили о нарушении качества коммунальной услуги	• устно; • письменно; • через ГИС ЖКХ, • иным способом, который предусмотрен договором	Немедленно - если известны причины. Если не известны – согласование даты и времени проведения проверки факта нарушения. Ответить на обращение необходимо не позднее 5 дней с даты, когда подпишете (получите) акт проверки.	Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги обязательно регистрирует аварийно-диспетчерская служба	П. 106–108 Правил предоставления коммунальных услуг, утв. постановлением Правительства от 06.05.2011 № 354 (далее – Правила предоставления коммунальных услуг), п. 6.3 раздела 10 Состава и периодичности размещения информации в ГИС ЖКХ, утв. приказом Минкомсвязи, Минстроя от 29.02.2016 № 74/114/пр
Потребовали сделать перерасчет за нарушение качества предоставленных коммунальных услуг	• письменно; • через ГИС ЖКХ; • иным способом, который предусмотрен договором	В течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы	В ответе указать решение по жалобе: удовлетворили или отказали в удовлетворении. При отказе укажите причину	Подп. «к» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг
Обнаружили запах газа в помещениях МКД либо на дворовой территории	• Устно; • письменно; • через ГИС ЖКХ; • иным способом, который предусмотрен договором	Законодательно не установлен, может быть предусмотрен договором с собственником или уставом ТСЖ, ЖСК	Немедленно принять меры по проверке полученной жалобы и в случае обнаружения утечки газа обеспечить безопасность людей и ликвидировать утечку	Подп. «л» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг
Запросили информацию о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и выполненных работ	Законодательно не установлена, может быть предусмотрена договором с собственником или уставом ТСЖ, ЖСК	Не позднее 5 рабочих дней с даты обращения	Договором можно уменьшить срок ответа, но не увеличить	Подп. «а» п. 40 Правил содержания общего имущества, утв. постановлением Правительства от 13.08.2006 № 491
Запросили информацию, которая размещена на вывесках, информационных стендах (обязательно только для УО), на досках объявлений и через ГИС ЖКХ согласно пунктам 31 и 32 Правил № 416	• по почте; • по электронной почте; • через ГИС ЖКХ; • собственником лично либо через консьержа; • устно, в том числе на приёме	Не позднее дня, следующего за днем поступления запроса	Если информация актуальна, раскрыта в полном объеме и касается неопределенного круга лиц, можно сообщить только место размещения информации	Абз. 2 п. 34 Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утв. постановлением Правительства от 15.05.2013 № 416 (далее – Правила № 416)
Запросили информацию, которая предусмотрена абз. 3–7 п. 34 Правил № 416		Не позднее трех рабочих дней со дня поступления запроса	Ответ направляйте тем же способом, которым получили запрос, если заявитель не указал другой способ	Абз. 3–7 п. 34 Правил № 416
Запросили информацию по вопросам, которые не связаны с раскрытием информации		Не более 10 рабочих дней со дня получения запроса	Направьте ответ тем же способом, которым получили запрос, если заявитель не указал другой способ	П. 36 Правил № 416
Запрос поступил не от собственника или пользователя помещения в МКД		В течение 30 календарных дней со дня регистрации запроса	Срок ответа при необходимости можно увеличить, но не более чем на 30 дней. Уведомите об этом заявителя до истечения срока ответа	П. 37 Правил № 416