**Правила обращения потребителей по раскрытию информации в сфере ЖКХ.**

Потребитель может запросить информацию следующими способами, указанными в п. 35 Правил осуществления деятельности по управлению МКД.

**Первый** - на основании письменного запроса, который подлежит регистрации в день его поступления с присвоением ему регистрационного номера и проставлением штампа организации.

В письменном запросе указываются:

- УО, ТСЖ или кооператив, в адрес которых направляется запрос;

- Ф.И.О. (наименование юридического лица) потребителя;

- суть заявления;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, и способ получения информации (посредством почтового отправления или выдачи лично потребителю).

**Обратите внимание:** запрос (обращение) может быть направлен посредством почтового отправления, с нарочным самим собственником или пользователем помещения в МКД, через консьержа, если услуга консьержа предусмотрена договором управления МКД.

**Второй** - на основании запроса в электронном виде на адрес электронной почты УО, ТСЖ, кооператива.

**Третий** - посредством ГИС ЖКХ.

**Четвертый** - посредством устного высказывания, в том числе на приеме.

**Важно:** официальный ответ направляется по тем же каналам связи, по которым был получен запрос (обращение), если заявителем не указано иное.

Напоминаем, что организация, управляющая МКД, обязана хранить запрос (обращение) и копию ответа на него в течение трех лет со дня его регистрации ([п. 38](https://login.consultant.ru/link/?rnd=4A7F40321D128051AAA5C49CF5ACF6FD&req=doc&base=RZR&n=294717&dst=102&fld=134&REFFIELD=134&REFDST=100577&REFDOC=18647&REFBASE=CMB&stat=refcode%3D10881%3Bdstident%3D102%3Bindex%3D660&date=20.03.2020) Правил осуществления деятельности по управлению МКД).

Следует иметь в виду, что отказ в предоставлении информации может быть обжалован в судебном порядке ([п. 4](https://login.consultant.ru/link/?rnd=4A7F40321D128051AAA5C49CF5ACF6FD&req=doc&base=RZR&n=294715&dst=100020&fld=134&REFFIELD=134&REFDST=100578&REFDOC=18647&REFBASE=CMB&stat=refcode%3D10881%3Bdstident%3D100020%3Bindex%3D661&date=20.03.2020) Стандарта раскрытия информации).

**Получение информации из ГИС ЖКХ**

В ГИС ЖКХ граждане могут:

- получать информацию об УО и РСО, о выполняемых ими работах по дому, об оказываемых услугах, об их стоимости и о начислениях за ЖКУ;

- осуществлять контроль качества оказываемых ЖКУ;

- участвовать в электронном голосовании по вопросам управления домом;

- определять рейтинг УО;

- направлять обращения в организации и контролирующие органы;

- вносить показания ИПУ и оплачивать счета по выставленным платежным документам, получать информацию о проведении оплаты;

- заключать в электронной форме договоры, в том числе на управление МКД и оказание КУ;

- получать информацию об организациях, осуществляющих прием платы за ЖКУ;

- контролировать выполнение программ по капремонту, по переселению из аварийного жилья, модернизации объектов коммунальной инфраструктуры.

**Обратите внимание:** доступ гражданину в личный кабинет ГИС ЖКХ предоставляется после прохождения процедуры идентификации и аутентификации в ЕСИА. Гражданин, имеющий подтвержденную учетную запись в ЕСИА, может получить доступ в личный кабинет ГИС ЖКХ без регистрации.

Ознакомиться с подробной инструкцией по регистрации можно на сайте ГИС ЖКХ в подразделе "Инструкции по регистрации" раздела "Регламенты и инструкции" по адресу: [**https://dom.gosuslugi.ru**](https://login.consultant.ru/link/?date=20.03.2020&rnd=A11599D6E9C8F62C047ECB407ED70E23).

**Важно:** при первом входе в личный кабинет ГИС ЖКХ гражданину необходимо подписать пользовательское соглашение.

На сайте ГИС ЖКХ поиск дома по адресу осуществляется с помощью электронного сервиса "Найти на карте".

Информацию о доме также можно найти в реестре объектов жилищного фонда. Для этого в меню вкладки "Реестры" необходимо выбрать пункт "Реестр объектов жилищного фонда". В форме есть возможность поиска дома по адресу, по данным УО или ОМСУ.

Аналогичным способом можно найти организации, осуществляющие управление МКД, в реестре поставщиков информации и в реестре лицензий, где для каждой организации приведен список домов, находящихся в управлении.

Вопросы по работе ГИС ЖКХ можно направлять в Минкомсвязи России. Контакты:

- справочная: +7(495)771-80-00, 8800222-15-01 (звонок по России бесплатный);

- справки по документам: +7(495)771-81-00;

- факс: +7(495)771-80-02.

Обращения по работе Единого портала госуслуг или по предоставлению государственных услуг можно направить в Центр поддержки пользователей:

- **e-mail: support@gosuslugi.ru;**

- номер телефона горячей линии: 8 800 100-70-10 (при нахождении на территории России звонок бесплатный);

- для мобильных телефонов: 115 (при нахождении на территории России звонок бесплатный).

Обращения граждан, направленные в электронном виде через официальный сайт Минкомсвязи России, рассматриваются в соответствии с [Законом](https://login.consultant.ru/link/?rnd=4A7F40321D128051AAA5C49CF5ACF6FD&req=doc&base=RZR&n=283578&REFFIELD=134&REFDST=100604&REFDOC=18647&REFBASE=CMB&stat=refcode%3D10881%3Bindex%3D689&date=20.03.2020) об обращениях граждан и подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

*По материалам СПС «Консультант Плюс» на 20.03.2020 год*