**Куда и как жаловаться на управляющую компанию?**

|  |
| --- |
| С жалобой на управляющую организацию в зависимости от ситуации можно обратиться в аварийно-диспетчерскую службу управляющей организации, к руководителю управляющей организации, в органы государственного жилищного надзора, муниципального или общественного жилищного контроля, в Роспотребнадзор, в прокуратуру РФ, а также в суд. |

Собственники помещений в многоквартирном доме (МКД) самостоятельно выбирают способ управления этим домом, одним из которых является управление управляющей организацией, действующей на основании лицензии. При этом управление должно обеспечивать благоприятные и безопасные условия проживания граждан, решение вопросов пользования общим имуществом и надлежащее его содержание, а также предоставление коммунальных услуг или, в ряде случаев, готовность коммуникаций и оборудования для предоставления коммунальных услуг ([ч. 1](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D901CC2987B39B2D7D53979FF1809B90BD74801C97C098F9C4A8F4C8EE0B9778983914258B7A6040e1aBG), [1.3](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D901CC2987B39B2D7D53979FF1809B90BD74801894C892AD9DE7F594AA5884799E39172597e7a8G), [2 ст. 161](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D901CC2987B39B2D7D53979FF1809B90BD74801C97C190FEC9A8F4C8EE0B9778983914258B7A6040e1aBG) ЖК РФ).

Однако не всегда управляющая организация надлежащим образом выполняет обязанности, в связи с чем возникает необходимость в принятии собственниками соответствующих мер (Письма Минстроя России от 24.09.2015 [N 30846-ОД/04](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80DB0CC32686B19B2D7D53979FF1809B90BD74801C97C199F8C5A8F4C8EE0B9778983914258B7A6040e1aBG), от 22.09.2015 [N 30396-ОЛ/04](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80DB0CC32685B09B2D7D53979FF1809B90AF74D81097C787F8CCBDA299A8e5aEG)).

Так, в случае ненадлежащих действий либо бездействия управляющей организации собственники вправе обратиться в соответствующие органы и организации (к должностным лицам).

**1. В аварийно-диспетчерскую службу управляющей организации**

Если вам стали известны недостатки содержания общего имущества в МКД и прилегающей к дому территории или предоставления коммунальных услуг, обратитесь в аварийно-диспетчерскую службу управляющей организации и подайте заявку об устранении выявленных недостатков.

Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой. При этом вы обязаны сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, и вид такой коммунальной услуги. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить вам сведения о лице, принявшем сообщение (фамилию, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано ваше сообщение, и время его регистрации ([п. п. 105](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D901C22087B19B2D7D53979FF1809B90BD74801C97C19DFACEA8F4C8EE0B9778983914258B7A6040e1aBG), [106](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D901C22087B19B2D7D53979FF1809B90BD74801C97C19DFACFA8F4C8EE0B9778983914258B7A6040e1aBG) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354).

**2. К руководителю управляющей организации**

В случае неудовлетворения ваших требований, указанных в заявке на устранение выявленных недостатков, обратитесь с жалобой к руководителю управляющей организации. В жалобе укажите фактические обстоятельства дела и потребуйте проконтролировать устранение выявленных недостатков.

Образец заполнения жалоб должен быть размещен на информационном стенде в управляющей организации ([пп. "в" п. 31](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D904C12981B59B2D7D53979FF1809B90BD74801B9FCACDA888F6AD99AC409B7880251527e9a5G) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 15.05.2013 N 416).

Жалоба должна быть составлена в двух экземплярах. Один экземпляр передается представителю управляющей организации, второй экземпляр с отметкой о принятии жалобы остается у вас.

**3. В органы государственного жилищного надзора, муниципального или общественного жилищного контроля и Роспотребнадзор**

Если управляющая организация не выполняет надлежащим образом обязанности, предусмотренные договором, вы вправе обратиться в органы государственного жилищного надзора, муниципального жилищного контроля или общественного жилищного контроля с жалобой о ненадлежащем соблюдении управляющей организацией требований к содержанию общего имущества МКД и придомовой территории либо предоставлении коммунальных услуг.

В жалобе нужно указать наименование организации, в которую обращаетесь, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Кроме того, в жалобе необходимо изложить суть обращения, поставить личную подпись и дату. При необходимости в подтверждение своих доводов приложите к письменному обращению документы и материалы либо их копии ([ст. 2](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D905C02981B09B2D7D53979FF1809B90BD74801C97C199F8CEA8F4C8EE0B9778983914258B7A6040e1aBG), [п. п. 1](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D905C02981B09B2D7D53979FF1809B90BD74801E9C95C8BD99AEA09FB45F9A669C2717e2a5G), [4 ст. 4](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D905C02981B09B2D7D53979FF1809B90BD74801C97C199FBC8A8F4C8EE0B9778983914258B7A6040e1aBG), [ч. 1](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D905C02981B09B2D7D53979FF1809B90BD74801C97C199FACBA8F4C8EE0B9778983914258B7A6040e1aBG), [2 ст. 7](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D905C02981B09B2D7D53979FF1809B90BD74801C97C199FAC4A8F4C8EE0B9778983914258B7A6040e1aBG) Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

Государственный жилищный надзор осуществляется уполномоченными органами исполнительной власти субъектов РФ, муниципальный жилищный контроль - уполномоченными органами местного самоуправления ([ч. 2](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D901CC2987B39B2D7D53979FF1809B90BD74801994C792AD9DE7F594AA5884799E39172597e7a8G), [2.1 ст. 20](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D901CC2987B39B2D7D53979FF1809B90BD74801C97C098FEC9A8F4C8EE0B9778983914258B7A6040e1aBG) ЖК РФ).

Общественный жилищный контроль могут осуществлять общественные объединения, иные некоммерческие организации, советы МКД и другие заинтересованные лица в соответствии с законодательством РФ ([ч. 8 ст. 20](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D901CC2987B39B2D7D53979FF1809B90BD74801C97C09BFDC8A8F4C8EE0B9778983914258B7A6040e1aBG) ЖК РФ).

Вы также вправе обратиться с жалобой в Роспотребнадзор. В большинстве случаев сначала необходимо обратиться с претензией непосредственно в управляющую организацию, а потом, если вам не ответили или не удовлетворили ваши требования, - жаловаться в Роспотребнадзор ([п. 1 ст. 42.3](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D901C52387B99B2D7D53979FF1809B90BD74801C93C792AD9DE7F594AA5884799E39172597e7a8G) Закона от 07.02.1992 N 2300-1; [пп. "в" п. 2 ч. 2 ст. 10](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D901C32087B39B2D7D53979FF1809B90BD74801C97C198FACEA8F4C8EE0B9778983914258B7A6040e1aBG) Закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ; [п. 119](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80DB07C12286B89B2D7D53979FF1809B90BD74801C97C19BF1C8A8F4C8EE0B9778983914258B7A6040e1aBG) Регламента, утв. Приказом Роспотребнадзора от 16.07.2012 N 762).

***Примечание.*** *На сайте Роспотребнадзора размещена форма для онлайн-обращений граждан РФ.*

Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации ([ч. 1 ст. 12](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D905C02981B09B2D7D53979FF1809B90BD74801C96CACDA888F6AD99AC409B7880251527e9a5G) Закона N 59-ФЗ).

По итогам рассмотрения жалоб при наличии оснований уполномоченные органы принимают меры по устранению выявленных нарушений, а также меры по привлечению лиц, допустивших выявленные нарушения, к административной ответственности ([п. 1.10.14](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAD5230BFF9D3D706C42281B69770775BCE93F38794CFAA73C91096C199FBCAA3ABCDFB1ACF759E210B249566624219eBaBG) Порядка, утв. Постановлением Правительства Москвы от 28.01.2014 N 15-ПП).

**4. В Прокуратуру РФ**

В ряде случаев вы вправе обратиться в органы Прокуратуры РФ с целью осуществления надзора за исполнением законов и соблюдением прав граждан ([ст. ст. 21](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D901CC298AB79B2D7D53979FF1809B90BD74801C97C198F8CDA8F4C8EE0B9778983914258B7A6040e1aBG), [26](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D901CC298AB79B2D7D53979FF1809B90BD74801C97C198FDCBA8F4C8EE0B9778983914258B7A6040e1aBG) Закона от 17.01.1992 N 2202-1).

Управляющая организация может быть привлечена к административной ответственности за нарушение правил содержания и ремонта жилых помещений и санитарно-эпидемиологических требований к их эксплуатации, а также нормативов обеспечения коммунальными услугами. Если в течение 12 месяцев со дня выдачи органом государственного жилищного надзора предписания в отношении МКД, деятельность по управлению которым осуществляет управляющая организация, она получает по одному дому два и более административных наказания, назначенных судом за ненадлежащее исполнение предписания, ее лишают права управления таким домом ([ч. 2 ст. 14.1.3](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D901CD2183B09B2D7D53979FF1809B90BD74801B9FC499F298F2E4CCA75E9C669F270B27957Ae6a0G), [ч. 1 ст. 28.4](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D901CD2183B09B2D7D53979FF1809B90BD74801A9FC59CF298F2E4CCA75E9C669F270B27957Ae6a0G) КоАП РФ; [ч. 5](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D901CC2987B39B2D7D53979FF1809B90BD7480199EC592AD9DE7F594AA5884799E39172597e7a8G), [5.1](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D901CC2987B39B2D7D53979FF1809B90BD74801C97C09FF9CBA8F4C8EE0B9778983914258B7A6040e1aBG), [6 ст. 198](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D901CC2987B39B2D7D53979FF1809B90BD7480199EC492AD9DE7F594AA5884799E39172597e7a8G) ЖК РФ; [п. 29](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D805CD2881B59B2D7D53979FF1809B90BD74801C97C19CFBCCA8F4C8EE0B9778983914258B7A6040e1aBG) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 12.07.2017).

**5. В суд**

В случае неудовлетворения управляющей организацией ваших требований вы вправе обратиться в суд ([п. 42](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D901C22081B99B2D7D53979FF1809B90BD74801C97C198FBC8A8F4C8EE0B9778983914258B7A6040e1aBG) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 N 491; [ст. 12](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D901CC2981B59B2D7D53979FF1809B90BD74801C97C199FECDA8F4C8EE0B9778983914258B7A6040e1aBG) ГК РФ).

В зависимости от обстоятельств дела вы вправе просить суд обязать управляющую организацию устранить недостатки, связанные с обслуживанием дома, или возместить убытки (ущерб), причиненные вам в связи с ненадлежащим исполнением управляющей организацией своих обязательств, а также взыскать с управляющей организации штраф за неудовлетворение ваших требований в добровольном порядке в размере 50% от присужденной суммы и компенсацию морального вреда ([п. 6 ст. 13](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D901C52387B99B2D7D53979FF1809B90BD74801C97C19AFFC9A8F4C8EE0B9778983914258B7A6040e1aBG), [ст. 15](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D901C52387B99B2D7D53979FF1809B90BD74801C97C198F9C9A8F4C8EE0B9778983914258B7A6040e1aBG) Закона N 2300-1; [п. 11](consultantplus://offline/ref=2EF65142ACB8A0AA798EAC5F26D3AC80D904CD2380B99B2D7D53979FF1809B90BD74801C97C19BF9CEA8F4C8EE0B9778983914258B7A6040e1aBG) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 17.10.2018).