**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, 1.3, 2 ст. 161 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, от 22.09.2015 N 30396-ОЛ/04).

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, 106 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 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, п. п. 1, 4 ст. 4, ч. 1, 2 ст. 7 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, 2.1 ст. 20 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 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 Закона от 07.02.1992 N 2300-1; пп. "в" п. 2 ч. 2 ст. 10 Закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ; п. 119 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 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 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, 26 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, ч. 1 ст. 28.4 КоАП РФ; ч. 5, 5.1, 6 ст. 198 ЖК РФ; п. 29 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 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 N 491; ст. 12 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, ст. 15 Закона N 2300-1; п. 11 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 17.10.2018).