

Куда жаловаться на управляющую компанию?

Управляющая компания - это организация (очень редко - индивидуальный предприниматель), которая управляет многоквартирным домом (далее - МКД) на основании договора об управлении МКД и обладает лицензией на осуществление этой деятельности (ч. 1 ст. 162, ч. 1 ст. 192 ЖК РФ).

Управление МКД должно гарантировать:

- благоприятные и безопасные условия проживания граждан,
- надлежащее содержание общего имущества МКД,
- решение вопросов пользования имуществом МКД,
- предоставление коммунальных услуг жителям МКД (ч. 1 ст. 161 ЖК РФ).

Если УК небрежно относится к исполнению своих обязанностей, не исполняет их вовсе, пытается злоупотребить своим положением или учиняет жителям МКД иные притеснения, есть смысл обратиться за помощью в компетентные органы.

Обращение в орган жилищного надзора субъекта РФ

Именно региональные органы жилищного надзора (во многих субъектах РФ они носят название "жилищная инспекция") выдают УК лицензии на управление МКД (ч. 1 ст. 192 ЖК РФ). Следовательно, они уполномочены осуществлять лицензионный контроль за работой УК (ч. 3 ст. 192 ЖК РФ). Например, провести внеплановую проверку по факту обращения жителей МКД, если в этом сообщении говорится о том, что УК нарушает лицензионные требования (ч. 3 ст. 196 ЖК РФ).

При этом практически любой недочет в деятельности УК МКД является нарушением лицензионных требований, ибо к этим требованиям, в том числе, относятся:

- оказание **всех** услуг и выполнение **всех** работ, которые обеспечивают надлежащее содержание общего имущества в МКД, причем их **качество** должно соответствовать требованиям **Правил** содержания общего имущества в МКД;
- предоставление **коммунальных услуг**, **качество** которых должно соответствовать **Правилам** предоставления коммунальных услуг (п. 3 постановления Правительства РФ от 28.10.2014 N 1110 "О лицензировании предпринимательской деятельности по управлению МКД").

Жалоба в орган жилищного надзора вашего региона составляется в произвольной форме, но в ней обязательно должны быть:

- наименование органа жилищного надзора;
- ваши ФИО. Жалоба ни в коем случае не должна быть анонимной, ее просто не прочтут. Не стоит также подписываться чужим именем;
- ваш адрес (или адрес, на который напишут ответ);
- описание проблемы с УК;
- ваша личная подпись;
- дата.

Рекомендуем также оставить телефон и/или E-mail для связи.

Письмо с жалобой можно отправить двумя способами:

1. Почтой России обычным бумажным письмом в обычном конверте с обратным адресом, маркой. Если хочется, можно послать письмом с уведомлением о вручении или ценным письмом, но это не обязательно.

2. Через портал госуслуг.

Обычное электронное письмо на электронный адрес жилинспекции - теоретически - могут принять во внимание, но организовать по нему внеплановую проверку запрещено законом (ч. 3 ст. 10 Закона N 294-ФЗ). То же самое относится к анонимкам.

Если все указанные требования соблюдены, то в течение месяца после получения письма вам обязательно ответят (ч. 1 ст. 12 Закона N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ"). Если не ответят, то уже чиновников жилнадзора можно оштрафовать по ст. 5.59 КоАП РФ (нарушение порядка рассмотрения обращений граждан).

Обращение в Роспотребнадзор

Жители МКД выступают в качестве потребителей в отношениях с УК, связанных с исполнением договора управления домом (ч. 1.1 ст.161 ЖК РФ, п. 7 Обзора судебной практики, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 12.07.2017). Поэтому жаловаться на то, что УК обидела вас как потребителя, можно и в Роспотребнадзор. Но для того, чтобы Роспотребнадзор мог принять эффективные меры, необходимо сначала обратиться с письменной претензией в самую управляющую компанию (пп. в п. 2 ч. 2 ст. 10 Закона N 294-ФЗ).

Строго говоря, если из-за деятельности УК страдает или может пострадать ваше здоровье или, тем более, жизнь, то можно сразу писать в Роспотребнадзор, не общаясь предварительно с УК. Но такое бывает в самых "запущенных" случаях - обваливаются стены или потолок, из крана идет совершенно непригодная для питья вода и т.п. (пп. а и б п. 2 ч. 2 ст. 10 Закона N 294-ФЗ).

Если же все пока не так ужасно, то сначала нужно написать жалобу в самую управляющую компанию и дождаться от нее ответа. Или не дожидаться - для Роспотребнадзора это все равно.

Претензия составляется в произвольной форме и подписывается, в ней должны быть указаны ваши ФИО, адрес, законные основания, по которым вы проживаете в квартире обслуживаемого дома.

Можно отнести в УК два экземпляра претензии и попросить, чтобы на одном вам поставили штамп УК о принятии претензии и дату. Можно отправить по почте письмом с описью вложения и/уведомлением о вручении. Почтовые квитанции не выбрасывайте!

Если через 2-3 недели УК не исправит свои ошибки, или исправит их неполностью, или вообще проигнорирует вашу претензию, - можно смело жаловаться на нее в Роспотребнадзор. Жалоба составляется в произвольной форме, но там обязательно должны быть:

- наименование органа Роспотребнадзора;
- ваши ФИО. Жалоба ни в коем случае не должна быть анонимной, ее просто не прочтут. Не стоит также подписываться чужим именем;
- ваш адрес (или адрес, на который напишут ответ);
- описание проблемы с УК;
- доказательства того, что вы уже ранее обращались в УК (вот тут и пригодятся копия претензии со штампом УК о принятии или почтовые квитанция и уведомление о вручении);
- ваша личная подпись;
- дата.

Рекомендуем также оставить телефон и/или E-mail для связи.

Письмо с жалобой можно отправить двумя способами:

1. Почтой России обычным бумажным письмом в обычном конверте с обратным адресом, маркой. Если хочется, можно послать письмом с уведомлением о вручении

или ценным письмом, но это не обязательно.

2. Через портал госуслуг.

Обычное электронное сообщение в Роспотребнадзоре могут изучить, но организовать по нему внеплановую проверку запрещено законом (ч. 3 ст. 10 Закона N 294-ФЗ). То же самое относится к анонимкам.

Если все указанные требования соблюдены, то в течение месяца после получения письма вам обязательно ответят (ч. 1 ст. 12 Закона N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ"). Если не ответят, то уже санитарных инспекторов можно оштрафовать по ст. 5.59 КоАП РФ (нарушение порядка рассмотрения обращений граждан).

Обращение в муниципальную жилищную инспекцию

У органов местного самоуправления всегда есть свои собственные жилищные инспекции. Однако их полномочия значительно скромнее в сравнении с региональными: региональные могут проверить любую УК и любой обслуживаемый МКД, а муниципальные - только те дома, в которых есть муниципальное жилье (ч. 1.1 ст. 20 ЖК РФ). Поэтому жаловаться в орган МСУ есть смысл только в том случае, если в доме, где бесчинствует УК, есть хотя бы одна неприватизированная квартира. Жалобщик при этом может проживать в своей собственной. Если же все квартиры в частных руках - увы, муниципалы вторгаться в МКД не имеют права*(1).

Жалоба в муниципальную жилищную инспекцию составляется и отправляется по тем же правилам, что и жалоба в региональный жилнадзор (см. [выше](#)).

Обращение в прокуратуру

Поскольку прокуратура задумывалась как орган, надзирающий за исполнением законов и защищающий права человека и гражданина, а также охраняемые законом интересы общества и государства (ст. 1 Закона о прокуратуре), то жаловаться туда можно о любом беззаконии, в чем бы оно ни выразилось. Например, в ненадлежащем исполнении договора об управлении МКД.

Для того, чтобы пожаловаться прокурору, необязательно предварительно обращаться в УК или еще куда бы то ни было.

Форма обращения - произвольная, но есть обязательные реквизиты:

- наименование органа прокуратуры или ФИО, должность прокурора;
- ваши ФИО. Жалоба ни в коем случае не должна быть анонимной, на нее не станут отвечать;
- описание проблемы с УК;
- обратный адрес;
- ваша личная подпись
- дата.

Рекомендуем также оставить телефон и/или E-mail для связи.

Отправить письмо можно обычной почтой, электронной, воспользоваться порталом Госуслуг или интернет-приемной на сайте прокуратуры. А можно прийти в прокуратуру лично и передать письмо: на приеме граждан или через канцелярию.

В положенный срок - через 30 дней - вам обязательно придет официальный ответ (ч. 1 ст. 12 Закона N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ", п. 5.1 инструкции Генеральной прокуратуры о порядке рассмотрения обращений, утв. приказом N 45 от 30.01.2013). Если же нет, можете попробовать привлечь прокурора к ответственности по ст. 5.59 КоАП РФ (нарушение порядка рассмотрения обращений граждан).

*(1) Вообще-то, если в муниципалитет четко пожаловаться на невыполнение УК обязательств, предусмотренных договором управления МКД, в том числе о невыполнении работ, услуг по надлежащему содержанию и ремонту общего имущества, предоставлении коммунальных услуг, то муниципальная жилинспекция обязательно проведет внеплановую проверку, даже если ни одной муниципальной квартиры в МКД нет (ч. 1.1 ст. 165 ЖК РФ). Только вот полномочие у проверяющих всего одно - и то, если нарушения найдутся: в две недели созвать внеочередное собрание собственников помещений в МКД. Оно будет рассматривать вопрос о расторжении договора с действующей УК и выборе новой УК или об изменении способа управления (ч. 1.1 ст. 165 ЖК РФ).