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

|  |
| --- |
|  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).**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 или иную аналогичную службу управляющей организации (далее - аварийно-диспетчерская служба) 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).

Рекомендуем составить жалобу в двух экземплярах. Один экземпляр передается представителю управляющей организации, второй экземпляр с отметкой о принятии жалобы остается у вас.

|  |
| --- |
|  **3. В Роспотребнадзор** |

Вы вправе обратиться с жалобой в Роспотребнадзор, который уполномочен осуществлять федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей (п. 1 ст. 40, п. 1 ст. 42.3 Закона от 07.02.1992 N 2300-1; п. 1 ч. 1 ст. 58, ч. 1 ст. 59 Закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ; п. 1 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322; п. 145 Регламента, утв. Приказом Роспотребнадзора от 28.01.2021 N 11; п. п. 2, 23, 32 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005).

Роспотребнадзор вправе, в частности, привлечь управляющую организацию к административной ответственности за выполнение работ либо оказание услуг населению ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством РФ требований (ст. ст. 14.4, 23.49 КоАП РФ; Апелляционное определение Московского городского суда от 08.09.2020 по делу N 33-34014/2020).

|  |
| --- |
|  **4. В органы местного самоуправления** |

Если управляющая организация не выполняет надлежащим образом свои обязанности, вы вправе обратиться в орган местного самоуправления с жалобой на управляющую организацию.

Если выяснится, что управляющая организация не выполняет условий договора управления, орган местного самоуправления не позднее чем через 15 дней со дня соответствующего обращения созывает собрание собственников помещений в МКД для решения вопросов о расторжении договора с такой управляющей организацией и о выборе новой управляющей организации или об изменении способа управления данным домом (ч. 1.1 ст. 165 ЖК РФ).

Кроме того, органы местного самоуправления вправе рассматривать обращения потребителей на территории муниципального образования и при выявлении нарушений обращаться в уполномоченные органы государственной власти (абз. 2 ч. 1, ч. 2 ст. 44 Закона N 2300-1).

|  |
| --- |
|  **5. В лицензирующий орган (орган государственного жилищного надзора)** |

Лицензирование предпринимательской деятельности по управлению МКД осуществляют органы государственного жилищного надзора субъекта РФ (далее - лицензирующий орган). В г. Москве таким органом является Мосжилинспекция (п. 2 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 28.10.2014 N 1110;).

Если управляющей организацией совершены грубые нарушения лицензионных требований, вы вправе направить обращение в лицензирующий орган. Такое обращение является основанием для проведения внеплановой проверки деятельности управляющей организации, по результатам которой управляющей организации может быть выдано предписание об устранении нарушений лицензионных требований (п. 3 ч. 1 ст. 7, п. 2 ч. 10 ст. 19 Закона от 04.05.2011 N 99-ФЗ).

Грубым нарушением лицензионных требований является, например, непроведение управляющей организацией гидравлических испытаний узлов ввода и систем отопления, промывки и регулировки систем отопления, выполняемых в целях надлежащего содержания систем теплоснабжения в МКД, нарушение требований к осуществлению аварийно-диспетчерского обслуживания и т.д. (ч. 11 ст. 19 Закона N 99-ФЗ; пп. "б", "з" п. 4(1), п. 13 Положения, утв. Постановлением N 1110).

|  |
| --- |
|  **6. 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).

В частности, при осуществлении надзора за исполнением законов, действующих на территории РФ, прокурор вправе возбудить дело о любом административном правонарушении (ч. 1 ст. 28.4 КоАП РФ).

Например, 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 или за выполнение работ либо оказание услуг населению с нарушением установленных законодательством РФ требований (ч. 2 ст. 14.1.3, ст. 14.4 КоАП РФ; п. 29 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 12.07.2017; Постановление Тринадцатого арбитражного апелляционного суда от 23.12.2019 N 13АП-32202/2019 по делу N А56-82697/2019).

|  |
| --- |
|  **7. В суд** |

За защитой ваших прав вы также можете обратиться в суд (п. 1 ст. 11, ст. 12 ГК РФ; п. 1 ч. 1 ст. 22 ГПК РФ; п. 1 ст. 17 Закона N 2300-1; п. 42 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 N 491).

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).

Иск о защите прав потребителей по вашему выбору может быть предъявлен в суд по месту нахождения управляющей организации, по вашему месту жительства (пребывания) либо по месту заключения или исполнения договора. Исключение составляют иски о защите прав и законных интересов группы потребителей, которые подаются только в суд по месту нахождения управляющей организации (ст. 28, ч. 7, 10 ст. 29, ч. 4 ст. 30 ГПК РФ; п. 2 ст. 17 Закона N 2300-1).

Имущественные споры при цене иска, не превышающей 100 тыс. руб., рассматривает мировой судья, в остальных случаях следует обращаться в районный суд (п. 5 ч. 1 ст. 23, ст. 24 ГПК РФ).