Управляющая компания многоквартирного дома - юр. лицо, в обязанности которого входит решение вопросов, связанных с коммунальным обслуживанием, ремонтом многоквартирных домов. Собственники жилых помещений часто обращаются в эту контору с просьбами починить лестничные пролеты, устранить течь крыши.

Не все управляющие компании внимательно относятся к просьбам жильцов. Если заявка осталась без ответа, владельцы квартир вправе написать жалобу в прокуратуру.

## Обязанности управляющей компании

Все обязанности жилищной конторы можно разделить на три группы:

1. организация и проведение ремонтных работ;
2. ведение управленческой деятельности (учет жильцов, начисление квартплаты);
3. обеспечение бесперебойного функционирования коммунальных сетей, эксплуатация МКД.

Согласно существующему закону, работники компании обязаны проводить проверку общедомового имущества, выявлять и устранять повреждения. Не реже, чем дважды в год здание должно быть осмотрено от крыши до фундамента. Жилищная контора несет ответственность за:

1. обеспечение пожарной безопасности;
2. подготовку коммуникаций к зимнему периоду;
3. освещение в подъездах и придомовой территории;
4. уборку, благоустройство и озеленение двора;
5. ремонт сетей, крыши, дверей, лестниц и окон, лифтов.

Все перечисленные работы производятся за счет денежных перечислений, которые платят собственники квартир ежемесячно. Если предстоят крупные затраты, может быть принято коллективное решение жильцов дома о дополнительном сборе средств.

## Существующие основания для написания заявления на управляющую компанию:

У жильцов многоквартирных домов есть не только права, но и обязанности. Они должны своевременно оплачивать коммунальные счета. Прежде, чем жаловаться на недочеты в работе управляющей компании, нужно устранить задолженности по квартплате. Направить в жилищное управление заявку имеют право владельцы недвижимости и арендаторы (по официальному договору).

Чтобы составить жалобу на управляющую компанию, понадобятся документы, подтверждающие факты нарушения. Если речь идет о затоплении квартиры, нужно иметь:

1. акт осмотра помещения;
2. фото пятен на потолке;
3. свидетельские показания соседей;
4. копию заявления в ЖЭУ с просьбой провести ремонтные работы кровли.

Если факты нарушений подтвердятся, проверяющие органы обяжут виновных уплатить потерпевшей стороне сумму нанесенного ущерба.

### Протечка крыши

Квартиры, расположенные непосредственно под крышей находится в зоне риска. Любое нарушение герметичности кровли ведет к протечке. Постепенно ситуация усложняется и становится аварийной.

Для начала делается устное заявление в ТСЖ о заливе квартиры по телефону. Дежурному работнику компании необходимо сообщить:

1. свое имя;
2. адрес;
3. причину обращения.

Во время разговора нужно спросить имя и должность работника, принявшего заявку. Письменное сообщение направляют, если устное обращение не дало результата.

Если у многоквартирного дома течет крыша, управляющая компания должна немедленно принять меры. Заявление в ЖЭК о протечке крыши может быть составлено от имени одного собственника либо от нескольких жильцов.

### Ремонт дома

Когда в подъезде многоквартирного дома более 5 лет не проводился ремонт, либо возникли какие-то разрушения, которые необходимо срочно устранить, необходимо написать заявление в управляющую компанию. Обычно на балансе такой организации находится несколько МКД и уследить за состоянием каждого отдельного подъезда достаточно сложно. Обычно сразу после поступления в ЖЭК подобного письма от жильцов, на осмотр объекта направляются мастера. Сотрудники компании составляют смету, после чего начинаются ремонтные работы.

В большинстве случаев можно обойтись без жалоб в проверяющую инспекцию или прокуратуру. Есть смысл писать заявление на управляющую компанию, когда был сделан плохой косметический ремонт, а деньги были списаны, как за капитальную реставрацию.

### Возмещение ущерба

Из-за бездействия ЖКХ могут разрушиться лестничный марш, общие коммуникации, протечь кровля. Такое отношение УК к своим обязанностям ведет к нанесению ущерба недвижимому и иному имуществу жильцов дома. В этом случае собственники могут вызвать независимых экспертов и направить претензию управляющей компании. Составление документа можно доверить юристу либо написать по образцу.

### Затопление квартиры

Проблема может возникнуть по вине соседей верхних этажей либо по причине прорыва коммуникаций. Протекать могут батареи, канализация, водопроводные трубы. В любом случае, чтобы устранить течь, необходимо позвонить в аварийную службу УК.

Последствия аварии необходимо зафиксировать. Для этого нужно написать письменное заявление в ЖЭК. Комиссия осмотрит протекший потолок, оценит размеры нанесенный ущерб. Выписанный акт используется потерпевшей стороной для доказательства в суде своей правоты.

### Перерасчет за коммунальные услуги

Жильцы могут потребовать перерасчет платежей, если услуга была поставлена не полностью, например:

1. вместо горячей воды из крана текла холодная;
2. температура в жилых комнатах и подсобных помещениях не соответствовала норме;
3. часто отключалось электричество.

Еще одной причиной для перерасчета может стать неправильно начисленная сумма платежа за один или несколько видов коммунальных услуг.

К заявлению прилагают квитанции, фото счетчика, иные документы, дающие собственнику право требовать перерасчет. Подать претензию в УК можно в течение 30 суток после дня начисления платежа. Управляющая организация обязана произвести возврат переплаченных средств. Деньги перечисляются на указанный плательщиком счет.

### Отопление

Температура в помещениях жилых и подсобных должна соответствовать норме. Если зимой в квартире холодно из-за отсутствия отопления либо недостаточного обогрева, собственники квартир написать претензию УК. Если управляющая организация не реагирует на просьбы, жильцы вправе подать иск в суд.

Чтобы подтвердить факты недостаточного обогрева жилья, проводятся контрольные замеры температуры, на основе которых составляется акт. Один экземпляр документа передается на руки владельцу квартиры. С этой бумагой жилец может требовать, чтобы бухгалтерия УК произвела перерасчет коммунальной платы ввиду недопоставки услуг.

### Другие возможные варианты

Владельцы квартир, которые находятся в долевой собственности, часто обращаются в ТСЖ с заявлением о разделении счетов. Есть и другие причины для составления заявки в УК:

1. организация детской площадки;
2. некачественная уборка придомовой территории, подъездов;
3. необходимость починки электропроводки и замена лампочек на лестничных маршах.

## Сроки рассмотрения заявления на управляющую компанию

Все письменные заявления должны быть зафиксированы в канцелярии компании. Чтобы организация была вынуждена ответить на входящее письмо, его нужно отправлять по почте с уведомлением о вручении. УК должна среагировать на заявку в течение 20 дней.

Сроки выполнения ремонта по устной экстренной заявке, переданной в телефонном режиме:

1. на заявку в УК о протечке крыши, администрация этой организации должна среагировать в течение суток;
2. повреждение печей устраняют за сутки (отключение производится немедленно);
3. на ликвидацию неисправностей кабеля электропитания и других поломок оборудования дается 3 часа.

##  Образцы заявлений на управляющую компанию

Заявление лучше подавать от имени нескольких собственников, чем больше подписей, тем больше вероятности, что просьба жильцов получит положительный ответ.

Претензия в первую очередь направляется в УК. До отправки уведомления, ответственных лиц уведомляют по телефону либо при личном визите.

В любом образце обязательно указано место расположения реквизитов. При составлении претензии, заявителю следует уделить особое внимание описанию фактов нарушений и обстоятельств дела. Нельзя в официальном документе использовать:

1. жаргон;
2. нецензурную брань;
3. сокращения;
4. угрозы.

Письмо должно быть написано от руки либо напечатано на компьютере. Чтобы правильно составить заявку, следует ознакомиться с типовыми образцами документа.

Рис. 1 Пример жалобы в УК на течь в кровле

Рис. 2 Образец заявки на ремонт подъезда

Рис. 3 Типовое заявление о заливе квартиры

## Куда жаловаться на управляющую компанию

Если управляющую компанию не реагирует на просьбы жильцов и не дает ответа на заявление в указанные сроки, собственники могут направить коллективную либо индивидуальную претензию в Жилищную инспекцию. Этот орган контролирует деятельность УК.

Важно. Претензия в вышестоящую инстанцию составляется в двух экземплярах. Направляется документ по почте с описью вложений и уведомлением о вручении.

В ответ на жалобу жильцов инспекция назначит проверку УК и направит предписание с перечнем работ и услуг, которые должны быть выполнены.

### Что делать, если не реагируют на заявление

Если ЖСИ не справляется с ситуацией, граждане составляют заявление в прокуратуру. В документе указываются факты нарушений со стороны инспекции и управляющей компании.

Прокурорская проверка производится в течение 30 дней с момента поступления жалобы. По ее итогам составляется иск в суд на УК.

## Заключение

С любой организацией можно договориться и найти компромисс, если руководствоваться законами. Часто УК бездействуют, пользуясь юридической безграмотностью граждан. Правильно составленное заявление дает понять управляющей компании, что жильцы в достаточной мере владеют правовой информацией. После получения претензии, компания вряд ли захочет усугублять конфликт.