**Жалоба на капитальный ремонт дома: правила оформления и подачи в уполномоченные контролирующие органы.**

Действующим законодательством Российской Федерации предусмотрено проведение различного рода ремонтных работ общедомового имущества, расположенного в многоквартирных домах, для того, чтобы такое имущество правильно функционировало и не создавало угроз для проживания в таком доме.

Одним из основных видов таких ремонтных работ является проведение [капитального ремонта](https://zakonguru.com/nedvizhimost/prava/obsluzhivanije/kapitalnyj-remont-mnogokvartirnyx-domov-platit-ili-net.html). Проведение капитального ремонта предусмотрено Жилищным Кодексом Российской Федерации как вид специальных работ, в ходе которых проводится полномасштабная реконструкция инженерных и коммуникационных сетей, придомовой территории ремонтируемого дома. Кроме того, в рамках работ по капитальному ремонту проводятся также и работы по реконструкции фасадов, кровельных покрытий всего дома или какой-либо его части.

Проведение капитального ремонта как вида работ, предусмотренных в рамках соответствующих положений Жилищного Кодекса Российской Федерации, осуществляется в соответствии с установленным [графиком](https://zakonguru.com/nedvizhimost/prava/obsluzhivanije/sroki-kapremonta.html), а также на основании данных об истечении гарантированного срока эксплуатации инженерно-коммуникационных сетей или кровли.

Ответственные организации при проведении капитального ремонта

Ответственность за проведение капитального ремонта ложится на плечи управляющей компании либо регионального оператора в зависимости от того, куда направляются денежные средства, собираемые [собственниками](https://zakonguru.com/nedvizhimost/prava/obsluzhivanije/kvartplata/obyazannost.html) помещений в конкретном многоквартирном доме. Однако этот уровень ответственных организаций является первым, на который можно обратиться для того, чтобы подать жалобу на итоги проведенного ремонта.

Кроме указанных организаций, подать жалобу можно также:

* **в**[**жилищную инспекцию**](https://zakonguru.com/zpp/uslugi/zhilishhnay-inspekcia.html)**региона**, в котором расположен ремонтируемый многоквартирный дом;
* **в**[**прокуратуру**](https://zakonguru.com/zpp/uslugi/zhaloba-uk.html)**района** или иного территориального подразделения, в котором находится рассматриваемый дом;
* **в [Роспотребнадзор](https://zakonguru.com/zpp/zhaloba-v-rospotrebnadzor.html)** в лице территориального управления по конкретному региону расположения отремонтированного многоквартирного дома.

В какой именно контролирующий орган следует подавать жалобу, зависит от того, были ли рассмотрены предыдущие жалобы.

Жалоба в управляющую компанию и фонд капитального ремонта

Данный уровень подачи жалоб на проведение капитального ремонта является первым в том случае, если по итогам проведенных ремонтных работ выявлены какие-либо недостатки, либо сами работы выполнены на ненадлежащем уровне.

Подавать жалобу в данном случае следует на имя руководителя указанных организаций в зависимости от того, кто именно является юридическим лицом, осуществившим выбор подрядчика для выполнения ремонтных работ.

При подаче такой жалобы следует подготовить доказательную базу для того, чтобы подтвердить обоснованность ее подачи. В противном случае в ее принятии может быть отказано.

Направление жалобы в управляющую компанию или к региональному оператору, выступившим заказчиками ремонтных работ, возможно в том случае, если количество пострадавших от некачественных работ невелико.

В жилищную инспекцию

В жилищную инспекцию жалоба на капитальный ремонт, который был проведён в многоквартирном жилом доме, подаётся в нескольких случаях, предусмотренных действующим законодательством:

* **если количество пострадавших от некачественного ремонта велико** (например, при замене кровли некачественно выполненные работы принесли ущерб в виде [затопления](https://zakonguru.com/zpp/pretenziya-po-zatopleniu.html) квартир, расположенных на верхних этажах в одном или нескольких подъездах);
* **если жалоба, поданная в управляющую компанию или в адрес регионального оператора капитального ремонта, не была рассмотрена**, либо результат рассмотрения не устраивает пострадавших от некачественных работ.

В случае если жалоба подаётся в жилищную инспекцию именно по второму основанию, необходимо предоставить доказательства, в том числе документального типа, которые подтвердят правомерность его использования, например, полученный в письменной форме [отказ](https://zakonguru.com/zpp/otkaz-pretenzia.html) от проведения гарантийного ремонта кровли.

В Роспотребнадзор

Роспотребнадзор принимает жалобы на некачественно проведенный капитальный ремонт в многоквартирных домах в тех случаях, когда речь идет о [бездействии](https://zakonguru.com/zpp/zhaloba-na-policiu.html) иных ответственных и контролирующих организаций, куда были направлены обращения по факту ненадлежащим образом исполненных обязательств по проведению ремонтных работ.

Для того чтобы данная жалоба была принята, необходимо не только составить в полном объеме ее текст, приведя полную аргументацию своего недовольства результатами такого ремонта, но также и предоставить информацию о том, какие варианты разрешения сложившейся конфликтной ситуации были рассмотрены ранее, а также какие результаты в итоге были достигнуты.

Роспотребнадзор выступает в качестве не только предпоследней инстанции досудебного разрешения спора по качеству выполненных работ, но также и тем контролирующим органом, куда можно подать заявление на качество результатов капитального ремонта, если речь идет о выявлении допущенных нарушений спустя определенный период времени, но не более пяти лет, с момента принятия работ по такому ремонту. Как правило, **в Роспотребнадзор обращение происходит в том случае, если некачественные результаты капремонта проявили себя после истечения установленного**[**гарантийного срока**](https://zakonguru.com/zpp/uslugi/garantia-v-stroitelstve.html)**для такого вида работ**.

В данном случае, однако, ответственным лицом по итогам проведенных ремонтных работ следует считать регионального оператора, который ответственен за выбор подрядчика и финансирование работ, либо [управляющую компанию](https://zakonguru.com/zpp/uslugi/zhaloba-na-uk.html). Они в случае вынесения в их адрес соответствующего предписания со стороны Роспотребнадзора будут обязаны провести работы, направленные на устранение выявленных недостатков, но уже с использованием собственных средств, а не средств, которые жильцы многоквартирного дома перечисляют в качестве [взносов](https://zakonguru.com/nedvizhimost/prava/obsluzhivanije/kvartplata/otkaz-ot-vznosov.html) на капитальный ремонт.

В Прокуратуру РФ

Прокуратура Российской Федерации при разрешении возникающих спорных конфликтов является той инстанцией, обращение к которой происходит в последнюю очередь, так как в случае неисполнения вынесенного предписания прокурора итоговой инстанцией являются [судебные органы](https://zakonguru.com/zpp/sud/sudy-po-zashhite.html).

Обращение в Прокуратуру РФ в лице ее территориальных подразделений происходит в том случае, если другие механизмы воздействия не возымели конечного результата в виде устранения нарушений по итогам проведенных работ.

В то же время жалоба, в том числе коллективного характера, на проведенный в многоквартирном доме капитальный ремонт, независимо от того, идет ли речь о ремонтных работах относительно инженерно-коммуникационных сетей или относительно фасадов, кровли, перекрытий или благоустройства [придомовой территории](https://zakonguru.com/nedvizhimost/prava/obsluzhivanije/blagoustrojstvo-pridomovoj-territorii.html), может быть подана в том случае, если при приемке итоговых результатов ремонтных работ у всех собственников помещений в многоквартирном доме или у их части возникли сомнения в том, что средства со специальных счетов были потрачены должным образом и не применялись какие-либо мошеннические схемы.

**На основании поданной жалобы прокурор проводит проверку всех фактов, которые касаются проведенного ремонта, и выносит предписание** либо об устранении выявленных нарушений, либо о возбуждении уголовного или административного дела в случаях, если при проведении ремонта были выявлены какие-либо нарушения, которые имеют под собой преступный характер.

Правила составления жалобы на капитальный ремонт

Для того чтобы составленная жалоба на капитальный ремонт дома была принята к рассмотрению в тех инстанциях, куда она направляется, необходимо тщательным образом соблюсти правила ее составления. К числу основных правил в этом случае относятся:

* **необходимость точного указания данных о том, куда именно направляется**[**жалоба**](https://zakonguru.com/zpp/kollektivnaya-zhaloba.html) (без правильно указанного адресата она не будет принята и рассматриваться);
* **ссылка на нормативные акты**, которыми руководствуется лицо, подающее жалобу, при ее составлении, в том числе для того, чтобы отстоять свое право на качественное оказание услуг по капитальному ремонту;
* **описание фактической информации о том, когда и в каком объеме происходили ремонтные работы в конкретном**[**многоквартирном доме**](https://zakonguru.com/nedvizhimost/prava/obsluzhivanije/tekushhij-remont-mnogokvartirnogo-doma.html) по программе капремонта, указание правовой информации о том, на основании каких документов происходит пользование конкретным жилым или нежилым помещением и другой информации, которая может подтвердить право направлять жалобу в различные инстанции;
* **указание на конкретные недостатки по итогам выполненных работ**, в том числе подтвержденные фото- и видеоматериалами, а также актами независимых экспертиз;
* **формулирование требований о необходимости устранения выявленных нарушений**, в том числе с указанием конкретных сроков выполнения таких работ (если речь идет о жалобе в управляющую компанию или в фонд капитального ремонта, выступающего региональным оператором).

Кроме того, в качестве приложений к жалобе следует указать информацию обо всех тех документах, которые будут приложены к письму о досудебном урегулировании конфликта. В частности, к числу таких приложений могут быть отнесены:

* **заключения независимой экспертизы, акты осмотров** и другие документы, которые были получены собственником помещения, пострадавшего от некачественных результатов проведенного капитального ремонта;
* **фотографии и видеозаписи**, подтверждающие некачественно выполненные работы по капитальному ремонту помещений;
* **в случае если результаты капремонта принесли какой-либо**[**материальный ущерб**](https://zakonguru.com/zpp/sud/materialnyj-vred.html)**собственнику помещения, потребуется приложить также документы, подтверждающие финансовые затраты**на устранение негативных последствий (кассовые чеки на предметы быта и [отделочные материалы](https://zakonguru.com/zpp/tovary/stroimaterialy.html), испорченные после наступления последствий капитального ремонта, сметы на выполнение работ для устранения негативных последствий и т.д.);
* **если данная жалоба является не первой, а ранее подавались аналогичные письма в другие инстанции, потребуется предоставить документальное подтверждение ведения досудебной претензионной работы с другими инстанциями** (копии направленных туда писем и приложений к ним, а также документы-ответы на такие письма).

В том случае, если жалоба соответствует указанным требованиям, она должна быть рассмотрена, и по ее итогам выносится какое-либо решение, содержание которого обосновывается с правовой точки зрения.

Способы и порядок подачи

В соответствии с положениями жилищного законодательства, в ведении которого находятся вопросы капитального ремонта многоквартирных домов, в настоящее время для подачи жалобы на итоги таких ремонтных работ действуют определенные правила, к числу которых относится:

* **подача жалобы только в строгом соответствии с иерархией ответственных и контролирующих органов**, где сначала жалоба подаётся заказчику капитального ремонта — управляющей компании или региональным оператором — и только после этого — в контролирующие и проверяющие органы, а также в Прокуратуру Российской Федерации;
* **направлять жалобу на результат проведённого капитального ремонта в вышестоящую инстанцию только после полного ее рассмотрения в нижестоящей инстанции** (одновременно подать жалобу в жилинспекцию и Прокуратуру нельзя по закону);
* **подавать повторную жалобу в вышестоящую инстанцию в случае, если в нижестоящей инстанции она была рассмотрена, и результат рассмотрения является положительным, запрещено**.

Что касается способов, которыми можно направить жалобу в ответственные и контролирующие органы, то в настоящее время используются следующие:

* **посредством личной передачи** в секретариат или иные ответственные подразделения тех органов, в которые направляется жалоба;
* **с помощью использования специальной формы**, которые расположены на сайтах контролирующих органов;
* **посредством использования ресурсов различных почтовых операторов**, в том числе с использованием [заказных писем](https://zakonguru.com/zpp/pretenzia-s-uvedomleniem.html) с описью вложения, а также уведомления о вручении.

Жалоба на результат капитального ремонта может быть подана в различные инстанции, но только при условии, что соблюдены правила ее составления и подачи. Подача жалобы на результат проведённого капремонта возможна на основании положений действующего жилищного законодательства Российской Федерации.