

УДК 316.4.06

DOI: <https://doi.org/10.18454/VEPS.2017.1.5519>

## Возможности успешного партнерства между управляющими компаниями и частными собственниками в процессе эксплуатации и благоустройства жилых домов\*



### Старикова М.М.

Кандидат социологических наук,  
доцент кафедры социологии и социальной психологии  
Вятского государственного университета (Киров)

*В статье представлен анализ результатов социологического исследования практик взаимодействия между управляющими компаниями и частными собственниками в процессе решения проблем благоустройства многоквартирных жилых домов в трех городах Приволжского федерального округа: Казани, Кирова и Нижнего Новгорода. Проведена оценка удовлетворенности горожан сложившейся системой жилищно-коммунального обслуживания, систематизированы проблемы взаимодействия субъектов эксплуатации многоквартирных домов. Сделан вывод о низком уровне «зрелости» собственников жилья в вопросах повышения показателей благоустройства дома и бюрократизации работы управляющих компаний, предложены меры стимулирования эффективных партнерских отношений жильцов и управляющих компаний.*

*Ключевые слова:* жилье, частные собственники, управляющая компания, многоквартирный дом, улучшение жилищных условий.

Внешние и внутренние показатели «качества» многоквартирного дома (далее – МКД), состояние общедомового имущества играют очень важную роль при принятии решения о покупке недвижимости, рыночной оценке стоимости жилья и общей удовлетворенности граждан своими жилищными условиями.

Как показали предыдущие авторские исследования [1], оптимизация и улучшение общедомовых характеристик крайне редко упоминаются в рассуждениях респондентов о практиках улучшения жилищных условий. Однако при смене жилья на состояние дома в целом (внешний облик, наличие ремонта в подъездах, ухоженность придомовой территории, парковка и т.п.) часто обращается пристальное внимание. По мнению жильцов, отвечать за эти показатели жилищных условий должны управляющие и коммунальные организации. Действительно, большая часть коммунальных сетей и сооружений в городах находится в муниципальной собственности. Но мы живем в мире столкновения интересов. К проблемам жилищного фонда многих российских городов относится высокая степень из-

ношенности водопроводных и теплосетей, причем эти проблемы практически в одинаковой степени касаются как жителей новостроек и элитного жилья, так и относительно старых домов. Разница в коммунальных сетях варьируется в большей степени от городских районов, а не от типов жилья. Кроме того, в силу высоких темпов ветшания жилищного фонда страны, вероятнее всего, большинство горожан в ближайшем будущем ожидают перспективы роста объемов личного финансирования капитального ремонта домов. К сожалению, очевидно, что новый закон о плате за капитальный ремонт практически никак не учитывает дифференциацию доходов граждан, жилищную обеспеченность, качественные показатели жилья и многое другое, что уравнивает всех в платежах [2, с. 111].

В последнее время активно изучается удовлетворенность граждан коммунальными услугами [2-8].

\* Статья подготовлена при поддержке гранта РГНФ для молодых российских учёных – кандидатов наук № 15-33-01230 «Исследование современных практик использования и улучшения жилищных условий горожан».

При этом проблема эффективных партнерских взаимоотношений жильцов многоквартирных домов и представителей домоуправлений часто упускается из поля научного внимания и социологического мониторинга.

«В многоквартирном доме наибольшее значение имеет поведение частного коллективного собственника, предъявляющего организованный спрос на жилищные услуги, способного выстраивать договорные отношения с бизнесом и защищать свои интересы. Именно эта задача реформы ЖКХ оказалась одной из самых сложных» [4].

Для того, чтобы изучить *возможности успешного партнерства* между управляющими компаниями (различных организационных форм) и частными собственниками в процессе эксплуатации и ремонта жилых домов, нами было проведено комплексное социологическое исследование. Исследование базировалось на качественных и количественных методах сбора и анализа данных: серии фокус-групп с жителями многоквартирных домов ( $N = 9$ ), экспертных интервью ( $N = 11$ ) с сотрудниками управляющих компаний и массового полуструктурированного опроса жителей 3-х городов Приволжского федерального округа: Казани, Нижнего Новгорода и Кирова ( $N = 600$ , по 200 человек взрослого населения в каждом городе). Был использован метод поквартирного опроса с учетом разработанных маршрутов внутри районов города.

Для достижения цели были поставлены задачи: 1) оценить степень удовлетворенности горожан сложившейся системой жилищно-коммунального обслуживания; 2) проанализировать позиции представителей УК по вопросам содержания многоквартирных домов и партнерских отношений с жильцами; 3) охарактеризовать степень и формы участия собственников в благоустройстве и управлении многоквартирными домами.

Жилищный фонд крупных городов значительно обновляется и расширяется, появляются новые микрорайоны, однако при этом и старые постройки продолжают эксплуатироваться и медленно пополняют официальный состав ветхого и аварийного жилья. При этом «возраст» дома сильно коррелирует с общей

оценкой жилищных условий, что еще раз подчеркивает значимость общедомовых характеристик для удовлетворенности респондентов жильем (табл. 1).

Мы проанализировали проблемы жилищного фонда, актуализированные в сознании горожан. Методы сравнения средних показателей выявляют некоторую разницу в восприятии жителями трех городов наиболее болезненных для них проблем многоквартирных домов, в которых они проживают. Рассмотрим данные таблицы 2 (средние значения, оценка производилась по 10-балльной шкале, где 1 балл – минимальная выраженность проблем жилья, 10 баллов – максимальная выраженность). Все перечисленные виды проблем были ранжированы и сгруппированы по содержанию в наиболее актуальные группы проблем.

Основное ядро жилищных проблем в городах связано с «возрастом» жилья и несоответствием придомовой инфраструктуры требованиям времени. Логично предположить, что значительную долю вины за указанные проблемы собственники жилья возлагают на управляющие и обслуживающие жильё организации и местные власти.

Большая часть респондентов высказали активную неудовлетворенность обслуживанием и организационным управлением МКД. Однако отсутствие устоявшихся механизмов решения проблем и цивилизованного отстаивания интересов вынуждает большую часть жильцов оставаться конформистами, а некоторых мятежниками (в терминах Р. Мертона [9]). *«Управляющая кампания вообще домом не занимается, у нас там дверь входная металлическая, кодовая – болтается... Писали уже, обращались, и всё – бесполезно. Приходили у нас в подъезды, мыли, прибирались, платили там какие-то копейки в месяц, одна бабушка пожаловалась. Всё, теперь в подъезде – гадюшник».*

Таким образом, в восприятии жильцов существует сильная асимметрия в сторону негативных оценок общедомового состояния. Причем более резко высказываются женщины, возможно, в силу того, что проводят в стенах дома больше времени.

По результатам проведенного 8 лет назад исследования в городах Ростове-на-Дону и Азове А.В. Ер-

Таблица 1

**Распределение ответов на вопрос: «Как Вы оцениваете свои жилищные условия»**  
( $N = 600$ , % от опрошенных по столбцу) ( $P = 0,00$ )<sup>1</sup>

Варианты ответов	Всего	Отличные	Хорошие	Удовлетворительные	Плохие	Затрудняюсь ответить
многоквартирный дом, построенный до 1980-х гг.	31,1	9,4	19,7	48,3	46,7	16,7
многоквартирный дом, построенный после 1980-х гг.	51,8	53,1	61,4	42,6	33,3	66,7
малоквартирный дом или частный	15,1	31,3	18,1	8,3	10,0	0,0

<sup>1</sup> Сумма процентов по столбцам меньше 100, поскольку не все респонденты ответили на данные вопросы.

Таблица 2

## Основные проблемы жилья горожан, среднее значение

Варианты ответов	По выборке в целом	Город		
		Киров	Нижний Новгород	Казань
<b>Плохая инфраструктура, дороговизна услуг</b>				
маленькие автомобильные парковки, много машин во дворе	6,1	6,4 <sup>2</sup> <sub>a</sub>	6,0 <sub>a</sub>	6,0 <sub>a</sub>
высокая стоимость коммунальных услуг	6,0	6,1 <sub>a</sub>	6,0 <sub>a</sub>	5,9 <sub>a</sub>
давно не проводился капитальный ремонт	5,3	5,5 <sub>a</sub>	5,5 <sub>a</sub>	4,8 <sub>a</sub>
нет хороших детских площадок	5,2	5,3 <sub>a</sub>	5,2 <sub>a</sub>	5,0 <sub>a</sub>
не ухожена придомовая территория	4,3	4,6 <sub>a</sub>	4,1 <sub>a</sub>	4,0 <sub>a</sub>
<b>Старый дом, антисанитария</b>				
старые водопроводные и канализационные трубы, сантехника	4,5	4,4 <sub>a</sub>	4,8 <sub>a</sub>	4,2 <sub>a</sub>
антисанитарное состояние подвалов	4,3	4,2 <sub>a</sub>	4,4 <sub>a</sub>	4,2 <sub>a</sub>
неисправная / старая электропроводка	4,3	4,3 <sub>a</sub>	4,7 <sub>a</sub>	4,0 <sub>a</sub>
старый дом	4,3	4,2 <sub>a</sub>	4,6 <sub>a</sub>	4,1 <sub>a</sub>
антисанитарное состояние лестниц	4,1	3,9 <sub>a</sub>	4,2 <sub>a</sub>	4,1 <sub>a</sub>
<b>Теснота, низкое качество жилья</b>				
тесно живем, мало квадратных метров	4,1	4,4 <sub>a</sub>	4,2 <sub>a</sub>	3,7 <sub>a</sub>
некачественный материал дома	4,0	4,1 <sub>a</sub>	4,1 <sub>a</sub>	3,7 <sub>a</sub>
частые поломки лифтов	3,1	2,6 <sub>a</sub>	3,4 <sub>b</sub>	3,3 <sub>a,b</sub>
<b>Плохое социальное окружение</b>				
низкая активность, равнодушие собственников жилья, невозможность договориться по важным вопросам	4,0	4,1 <sub>a</sub>	4,2 <sub>a</sub>	3,9 <sub>a</sub>
плохие соседи	3,5	3,3 <sub>a</sub>	3,8 <sub>a</sub>	3,5 <sub>a</sub>
<b>Плохие услуги</b>				
частое отсутствие горячего водоснабжения	3,9	3,9 <sub>a,b</sub>	3,5 <sub>a</sub>	4,2 <sub>b</sub>
проблемы с отоплением	3,5	3,3 <sub>a</sub>	3,5 <sub>a</sub>	3,8 <sub>a</sub>
<b>Не нравится район</b>	3,2	2,9 <sub>a</sub>	3,2 <sub>a,b</sub>	3,5 <sub>b</sub>
<b>Особых проблем не вижу</b>	4,4	4,3 <sub>a</sub>	4,6 <sub>a</sub>	4,2 <sub>a</sub>

мишина и Е.В. Клименко пришли к выводу, что «для основного большинства собственников жилья характерна, скорее, пассивная позиция и явно выраженная ориентация на перекалывание ответственности на органы власти» [4]. Наше исследование показало, что сегодня отношение к общедомовому имуществу мало поменялась. Для жителей городов характерна позиция добровольного пайщика, а не

стратегического партнера в решении общедомовых задач и проблем (см. табл. 3).

Проведенные интервью с представителями управляющих компаний (разных организационно-правовых форм) и данные фокус-групп с различными категориями жителей показывают, что у обеих сторон есть аргументированные претензии друг к другу.

Таблица 3

## Как Вы оцениваете степень собственного участия в управлении имуществом многоквартирного дома?, (N = 600, P = 0,05)

Варианты ответа	В целом по выборке	Пол	
		женский	мужской
я стараюсь вовремя оплачивать ЖКУ и считаю, что этого достаточно, на собрания жильцов обычно не хожу	56,8	60,6	52,2
я обычно поддерживаю инициативы соседей по улучшению состояния нашего дома, хожу на собрания, участвую в субботниках	19,5	20,0	19,0
мне приходилось быть инициатором коллективных действий в своем доме, получивших поддержку от жильцов	6,5	4,9	8,4
затрудняюсь ответить	17,2	14,5	20,4
<b>Итого</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

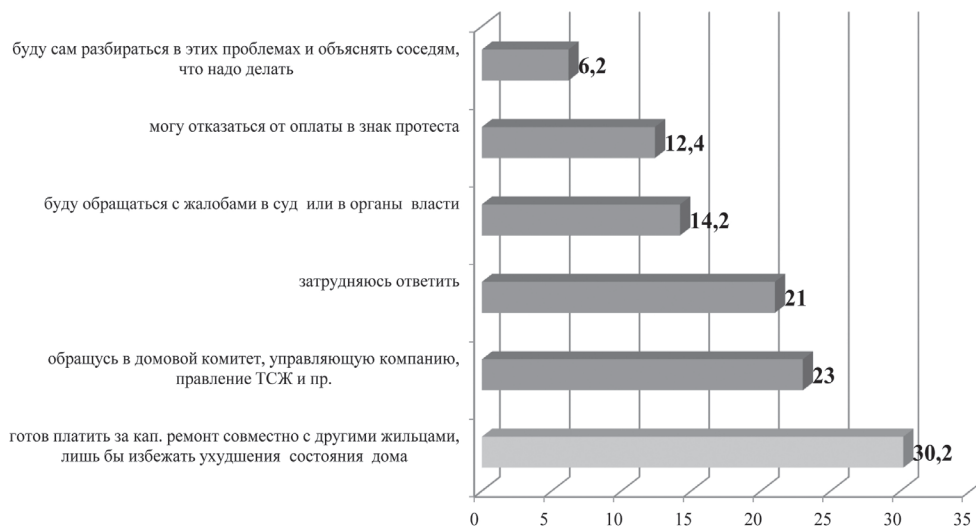
<sup>2</sup> Разные индексы указывают на наличие статистически значимых различий между показателями (t-Стьюдента,  $p < 0,05$ ).

Управляющие компании часто занимаются самоуправством, например, решая приоритеты в сроках и очередности ремонтных работ. Отсутствует совещательность с коллективными собственниками, при этом при поддержке федерального законодательства по тарифам сами обслуживающие организации принудительно собирают средства. Люди не понимают, куда расходуются их деньги, нет обоснования, это вызывает недоверие и пренебрежение своими коллективными

обязанностями как жильцов дома. *«Я вот обычно не смотрю, конечно, в квитанцию в эту, но когда помотришь, вот за что деньги берут? Что в обслуживании в это входит? Куда деньги уходят?»*

Работники домоуправлений предъявляют жильцам встречные претензии в мошенничестве относительно общедомовых ресурсов: *«Некоторые экономят на жилищно-коммунальных платежах, не платят за воду, ставят магниты. Из-за этого дом в минусе бывает, потому что бывает по 200 тысяч на доме за счет воды...»*. К этому добавляются обвинения в низкой активности и незаинтересованности граждан общедомовыми проблемами: *«Приходят на собрания 15-20 % жильцов. Продуктивных собраний можно на пальцах одной руки пересчитать за весь мой опыт»*. Нужно отметить, что в УК в новых районах в целом проблемных взаимоотношений все-таки меньше: *«относятся к нам неплохо..., потому что дома – новые и глобальных проблем пока не накопилось»*.

Поведенческие установки горожан и степень их активности проявляются и в ориентациях со-



**Рис. 1. Варианты поведения в случае ухудшения ситуации с состоянием дома и повышением коммунальных платежей в связи с капитальным ремонтом дома, (N = 600)**

собственников на способы реагирования в случае ухудшения качества ЖКУ (рис. 1).

Судя по данным статистических распределений, треть горожан преимущественно выбирают роль конформистов, что наиболее благоприятно для проведения реформ ЖКХ, примерно четверть респондентов выбирают позицию более или менее цивилизованных бунтарей (обращающиеся в суд и отказывающиеся от оплаты). На развитие партнерских отношений ориентированы чуть меньше трети граждан. И наконец, пятая часть горожан вовсе не имеет каких-либо представлений о возможных стратегиях поведения и выступают наиболее удобной мишенью для манипуляций. В целом все руководители УК сходятся во мнении, что активных жильцов, посещающих общедомовые собрания, от 10 до 30 %.

Инертность горожан в вопросах домоуправления подтверждается и данными ответов горожан на проективный вопрос о готовности принять управленческую роль (табл. 4). Пугают перспективы дополнительной ответственности, затрат сил и времени 2/3 жителей.

**Таблица 4**

**Распределение ответов на вопрос: «Готовы ли Вы лично участвовать в управлении своим домом, т.е. войти в Правление ТСЖ или домовый комитет для контроля за управляющей организацией?», (N = 600, P = 0,03)**

Варианты ответа	В целом по выборке	Возраст			
		20-30 лет	31-40 лет	41-50 лет	51-60 лет
Скорее, не готов	33,9	37,3	36,2	26,0	34,3
Совершенно не готов	22,4	21,5	20,0	19,7	29,1
Скорее, готов	19,4	37,3	36,2	26,0	34,3
Точно готов	6,4	6,8	7,5	4,7	6,0
Затрудняюсь ответить	15,6	14,7	12,5	26,0	10,4
Уже являюсь членом ТСЖ или Домового комитета	2,3	2,3	0,6	4,7	2,2
<b>Итого</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Активистами чаще выступают более молодые когорты, а реальными членами правления УК – люди после 40 лет.

#### Выводы:

1. Результаты исследования позволяют судить о низкой степени удовлетворенности горожан сложившейся системой жилищно-коммунального обслуживания и наличии общих «болевых точек» во всех городах ПФО: тарифы, проблемы водоснабжения и недостаток парковок. В то же время конформистские реакции в решении проблем обеспечения коммунальных удобств заставляют говорить о высокой толерантности к неоптимальным условиям проживания и слабой мотивации на достижение целевых показателей жилья. Механизмом решения ряда проблем может служить развитие конкуренции на рынке ЖКУ, внедрение ресурсосберегающих технологий и услуг.

2. Анализ позиций представителей управляющих жилищных организаций показал, что для многих работников домоуправления характерна оборонительная и бюрократическая позиция по отношению к жильцам. В то же время представители домоуправляющих компаний в целом не видят острых проблем в работе своих объектов. Главными для домоуправлений остаются проблемы согласования с жильцами видов и сроков проводимых работ и тарифов на различные ЖКУ и «выбивание» оплаты по этим тарифам.

3. Реальное участие  $\frac{2}{3}$  собственников в улучшении общедомовых характеристик сводится к более или менее регулярным оплатам счетов за предоставляемые услуги и содержание общедомового имущества. В вопросах, требующих инициативных действий, большая часть жильцов предпочитает отстраняться либо занимать иждивенческую позицию.

Механизмом сдвига ситуации в сторону взаимовыгодного сотрудничества может служить развитие привлекательного имиджа УК, активная работа по учету коллективного мнения и интересов. Для развития партнерства необходима целенаправленная деятельность по пропаганде лучшей практики управления МКД, повышению информированности, технологической грамотности и активности жителей МКД в том, что касается извлечения благ из собственности. Такие практики требуют не столько финансовых, сколько временных и организационных затрат, но способны в достаточно короткий срок оказать положительное воздействие на формирование «эффективного собственника» и снятие барьеров общения в решении текущих проблем.

#### Литература:

1. Старикова М.М. Жилищные условия в объективных показателях и субъективных оценках населения (по данным опроса жителей г. Кирова) // Вестник гуманитарного образования. – 2016. – № 1. – С. 85-92.
2. Белкина Т.Д. Жилье в России: ситуация и перспективы // Проблемы прогнозирования. – 2013. – № 3. – С. 101-116.
3. Гиляутдинов А.Р., Муллаянов Р.М. Метаморфозы реформы ЖКХ // Социологические исследования. – 2007. – № 11. – С. 50-54.
4. Ермишина А.В., Клименко Л.В. Институционализация «эффективного собственника» и самоорганизации жителей в многоквартирном доме // Научные труды ДонНТУ. Серия: экономическая. Выпуск 37-3. – URL: <http://razdatok.narod.ru/users/pages/s224/p224.pdf> (дата обращения: 31.07.2016 г.).
5. Ларин С.Н. Пути инновационного развития сферы жилищно-коммунального хозяйства региона // Региональная экономика: теория и практика. – 2012. – № 6(237). – С. 24-35.
6. Гришанов В.И., Гузанова А.К. Региональные и социальные различия в доступности для населения жилищно-коммунальных услуг // Качество и уровень жизни населения в современной России: состояние, тенденции и перспективы. Сб. материалов Межд. науч.-практ. конференции. – М.: ИСЭПН РАН, 2012. – С. 75-89.
7. Гулябянц Л.А. «Заинтересованность в энергосбережении у жильцов есть...» // Энергосбережение. – 2016. – № 1. – С. 26-31. – URL: [https://www.abok.ru/for\\_spec/articles.php?nid=6318](https://www.abok.ru/for_spec/articles.php?nid=6318) (дата обращения: 17.11.2016 г.).
8. Белокрылова О.С., Ермишина А.В. Факторы коллективных действий (на примере жилищной самоорганизации) // TerraEconomicus. – 2012. – № 1. – Т. 10. – С. 174-179. – URL: <http://elibrary.ru/download/46788766.pdf> (дата обращения: 17.11.2016 г.).
9. Мертон Р.К. Социальная структура и аномия // Социология преступности (Современные буржуазные теории). – М.: Прогресс, 1966. – С. 299-313.

**Possibilities of Successful Partnership between Property Management Companies and Private Owners in the Process of Exploitation and Provision of Public Amenities of Dwelling-Houses**

*M.M. Starikova*  
*Vyatka State University*

*The article presents the analysis of the results of sociological research into interaction between the property management companies and private owners in the process of solving problems of providing apartment houses with public amenities in three cities of the Volga Federal district: Kazan, Kirov, and Nizhny Novgorod. The author assesses the level of satisfaction of citizens with the current system of housing and communal services, and systemizes problems of interaction of subjects of the apartment building. The author comes to the conclusion about low level of "maturity" of homeowners with regard to improving indicators of providing of public amenities and bureaucratization of property management companies, and proposes the measures aimed at encouraging effective partnership of tenants and management companies.*

*Key words: housing, private owners, property management company, apartment building, the improvement of housing conditions.*

