**Добрососедство в жилищной сфере (или сфере ЖКХ).**

**Шомина Елена Сергеевна**

доктор политических наук, профессор кафедры МСУ НИУ-ВШЭ, ординарный профессор, научный руководитель ежегодной всероссийской акции «Международный день соседей», общероссийского проекта «Добрые соседи» 89161342239 eshomina@hse.ru

**Кузнецов Сергей Александрович**

кандидат политических наук, НИУ-ВШЭ, Высшая Школа Урбанистики, руководитель направления «Менеджер местного сообщества», руководитель общероссийского проекта «Добрые соседи», федеральный координатор ежегодной всероссийской акции «Международный день соседей» 89164365886 ser\_kuz@mail.ru

Статья продолжает тему добрососедства как важное направление развития соседских и местных сообществ. Она посвящена практическим вопросам и социальным технологиям добрососедства, в первую очередь использования добрососедских технологий в современной жилищной сфере, и, особенно, в сфере ЖКХ, учитывая важные изменения, которые там произошли в последние 15 лет после принятия Жилищного кодекса, в первую очередь - возникновение частных управляющих организаций и новых «коллективных заказчиков» - жителей многоквартирных домов. Рассматривается деятельность современных управляющих организаций, внедряющих свои «правила добрососедства» при управлении современными многоквартирными комплексами в Кирове, Нижнем Новгороде и других городах, как новая модель деятельности УО.

**Ключевые слова**: добрососедство, жилищная культура, управление МКД, управляющие компании, социальные технологии

Эта статьяпродолжает иразвивает разговор про добрососедство, который в этом журнале мы начали в 2020 году.[[1]](#footnote-1) Мы рассматриваем добрососедство как важнейшее направление и условие развития современных местных и соседских сообществ. Под «добрососедством» понимается большой спектр отношений – начиная от межнациональных и межгосударственных отношений, когда речь идет о международном сотрудничестве и международной помощи, до отношений межличностных – а именно – отношениях внутри соседского сообщества и отношений с другими влиятельными акторами формирования жилой среды.

Статья написана по материалам многолетнего включенного наблюдения авторов за продвижением добрососедских технологий и развитием взаимоотношений жителей и управляющих компаний в самые последние годы, а также в ходе некоторых более ранних проектов, в том числе «Самоуправление жильем»(2006-2008гг)[[2]](#footnote-2), «Поддержка собственников жилья»(2008 -2010)[[3]](#footnote-3) и «Добрососедские районы Москвы»(2016).[[4]](#footnote-4)

Наши исследования позволяют выделить несколько сфер, где использование принципов и технологий добрососедства приводит к серьезным и видимым, зачастую измеряемым результатам. В первую очередь мы говорим о жилой среде, в которой наглядно бывают видны не столько положительные результаты использования добрососедских технологий, сколько последствия отсутствия добрососедских отношений – что проявляется в конфликтах между жителями и разными участниками ее формирования, деградации жилой среды, повышении жилищных расходов.

Жилая среда – как сфера, активно влияющая на разные стороны жизни человека, в свою очередь требует от него заботы об этой самой жилой среде и собственного участия в ее развитии, совершенствовании, адаптации к личным потребностям. Основными акторами формирования жилой среды являются те, кто ее создает – строит (реконструирует) – то есть строительный бизнес в лице *строительных компаний*, те структуры, которые ею управляют, ее «содержат», за ней «ухаживают» – то есть управляющие компании***,*** а также все те, кто участвует в ее формировании (своими запросами – требованиями), своими финансовыми запросами и возможностями, и кто пользуется этой средой и в ходе этого использования формирует ее новое качество – то есть речь идет уже *о жителях .*

Мы уже писали, что определенным триггером – событием, неожиданно осветившим важность вопросов **добрососедства**, стал привезенный нами в 2006 году в Россию **Европейский День Соседей**[[5]](#footnote-5). Мы сами впервые организовали День Соседей прямо во дворе нашего старого 9-ти этажного дома на окраине Москвы[[6]](#footnote-6). Однако нам День соседей был нужен не столько для «борьбы с одиночеством», как это позиционировалось во Франции и многих других странах,[[7]](#footnote-7) сколько для элементарного знакомства с соседями, а потом и проведения ***Общего собрания собственников –*** как главногооргана управления в МКД, о котором пишет Жилищный Кодекс.[[8]](#footnote-8)

Появление частных управляющих компаний, которые теснили старые муниципальные «жилищные конторы», привело к нарастанию конфликтов межу жителями и работниками сферы ЖКХ, жители все чаще жаловались на снижение качества предоставления жилищных и коммунальных услуг. Одновременно социологи описывали нарастание отчуждения и замкнутости, угасание соседских контактов[[9]](#footnote-9).

На этом фоне в 2007 году была создана ***Сеть школ жилищного просвещения[[10]](#footnote-10)*** , которая взяла на себя продвижение идеи жилищной культуры и добрососедских отношений, как важнейших направлений в развитии жилищного движения России, и приняла активное участие в проекте «Поддержка собственников жилья». Именно в рамках этого проекта были изданы первые пособия, описывающие подходы к жилищной культуре и добрососедские технологии[[11]](#footnote-11).

Наше видение жилищной культуры, которое мы впервые стали обсуждать в 2006-2007 годах, включало:

* **Культуру поведения жителей в** многоквартирном доме (включая культуру взаимоотношений **между соседями**)
* **Культуру взаимоотношений** между жителями и управляющими компаниями.

Работая в тесном взаимодействии с организациями жителей, мы изучаем и продвигаем **добрососедские отношения** как важнейший компонент жилищной культуры и инструменты для преодоления отчужденности жителей, понимая, что они, в свою очередь, ведут к более активным соседским контактам, а далее и к большей безопасности на территории дома и двора. Наш практический опыт формирования такой добрососедской среды и создания эффективной соседской организации (от Совета подъезда в 1997 – к домкому в 2000 и Совету МКД в наши дни), также, как сотрудничество, консультирование, лоббирование интересов жителей (через создание МКД и ТОС[[12]](#footnote-12) ) во многих регионах России, показывает, что добрососедство сокращает число и масштаб соседских конфликтов, позволяет говорить о повышении уровня удовлетворенности средой и качеством жизни.

«День соседей», который *Сеть школ Жилищного просвещения* стала организовывать в разных российских городах, постепенно стал признанной технологией, которую используют и муниципалитеты, и ТОСы, и управляющие компании. Добрососедство, как и жилищное просвещение, легко в основу деятельности новых ярких и масштабных жилищных проектов, таких как «Школа грамотного потребителя»[[13]](#footnote-13), и таких организаций, как Некоммерческое Партнерство «ЖКХ-Контроль»[[14]](#footnote-14) - ставшие к сегодняшнему дню большими и успешными общероссийскими проектами, в становлении которых авторы статьи принимали непосредственное активное участие.

Но добрососедство – это не только добрые отношения с соседом на лестничной площадке. Эта, на первый взгляд, эфемерная субстанция, имеет серьезные социальные и психологические последствия, а также ощутимые экономические результаты. Как правило, наиболее ощутимые экономические результаты добрососедских действий проявляются именно *сфере ЖКХ,* а точнее в сфере управления общим имуществом МКД. Нам трудно это увидеть так же наглядно, как в *Швеции*, где в системе управления МКД действует модель «амортизационной скидки», при которой жители, дружно заботящиеся о своих общих пространствах (например, подъездах, подвалах или соседских садиках во дворе), получают ощутимую финансовую выгоду в виде снижения (или хотя бы НЕ увеличения, а замораживания ) квартплаты, если по истечении амортизационного периода стены не требуют покраски (их никто не расписывал), а лифт замены[[15]](#footnote-15).

Забота об экономном содержании своих домов, существующая в старых ЖСК или современных ТСЖ, позволяет с уверенностью заявлять, что в них ***«добрососедство»*** оборачивается серьезной соседской экономией. Добрососедство и усиление соседских связей становится одним из способов компенсации негативных черт экономических и социальных преобразований в сегодняшней жилищной сфере, а ***общение***жителей-соседей становится важнейшим условием принятия грамотных коллективных решений, которые помогают сэкономить немалые деньги и в семейном бюджете, и в бюджете дома.

Параллельно с взрослением и развитием организаций жителей ищут новые пути развития и новые технологии работы управляющие компании, тем более, что они сталкиваются с целым рядом негативных тенденций, которые проявлялись еще в советский период развития ЖКХ, и были сохранены и даже усилены уже после принятия Жилищного кодекса. Среди них можно отметить

* Низкое качество предоставляемых жилищных услуг
* Недоверие или безразличие со стороны жителей
* Рост неплатежей и вандализма по отношению к недвижимости
* Отсутствие понятной и честной информации о стоимости, объеме и качестве услуг, которые должна предоставить управляющая компания
* Отсутствие грамотного и вменяемого представителя жителей, с которым можно вести переговоры

Первые частные управляющие компании еще в середине-конце «нулевых» годов заявляли о том, что «Жители – зона особого внимания». Или «Управление домами – это постоянный контроль за «пульсом» жителей», и «Управляющим компаниям срочно надо думать о выделении работы с жителями в отдельный квалифицированный менеджмент»[[16]](#footnote-16). Несмотря на немалое количество УК, которые выходили с такими лозунгами, на практике они в основном оставались на бумаге, и в отношениях между жителями и УК отнюдь не «пульс жителей», а «экономические» характеристики оставались самыми важными.

Однако, в самые последние годы (3-5 лет) некоторые управляющие компании не только заговорили о добрососедстве, как некоторых ***принципах*** их работы с жителями, но стали использовать их на практике, в том числе появились и «Законы добрососедства»,к которым они относят

1. Бережное отношение к имуществу.
2. Бережное отношение к пространству.
3. Бережное отношение к тишине.
4. Защита своих прав и общего имущества.
5. Своевременное обращение в управляющую компанию.

Выполнение всех этих «Законов» делает жизнь в МКД комфортнее, безопаснее и экономнее[[17]](#footnote-17).

За этими принципами стоит четко просчитанный экономический расчет, когда *через добрососедство* управляющие компании стараются сформировать вокруг себя некий пояс ***«лояльных» к себе жителей***. Это приводит, в конечном счете, к повышению стандартов выполнения услуг, создает новый «цивилизованный» имидж работника ЖКХ и, одновременно, влечет изменение культуры «жилищного поведения» и сотрудников УК, и жителей.

 Реализация в управляемом доме *концепции добрососедства* помогает УО, ТСЖ и собственникам поддерживать порядок в МКД и содержать общедомовое имущество в хорошем состоянии, что напрямую влияет и на размер взноса на капремонт, и размер платы за жилое помещение, то есть влияет на экономику дома и семейный бюджет жителей.

По мнению Евгения Пургина, возглавляющего СРО «Ассоциация управляющих и эксплуатационных организаций в жилищной сфере", «сама идея формирования добрососедских отношений, - очень правильная и необходимая для профессиональных управленцев. Но она работает только там, где есть конкуренция. Потому что формирование добрососедства - не очень затратное, но создающее конкурентное преимущество, дело. При отсутствии конкуренции, факты проявления работы по развитию добрососедства будут носить случайный или формальный (показушный) характер».[[18]](#footnote-18)

Наше исследование показало, что ряд крупных управляющих компаний для укрепления хороших отношений со своими жителями - клиентами стали создавать «Соседские центры». Сами по себе «Соседские центры» - отнюдь не новое явление, за рубежом они существуют уже десятки лет и создаются разными структурами (и муниципальными, и частными, и общественными)[[19]](#footnote-19) Но для нашей страны - это совсем новая практика работы управляющих компаний, которая началась только в 2019 г в Кирове в УК «Актив-Комфорт», а затем в Набережных Челнах и Нижнем Новгороде при поддержке НП «Национальный жилищный конгресс»[[20]](#footnote-20). «Основная задача управляющих компаний – это общение с жителями», – считает П.В. Еробкин, директор [ООО «Актив-Комфорт»](https://xn----7sbgxjdopbuoix.xn--p1ai/center/). Именно под таким лозунгом работает его управляющая организация в г. Кирове. Приоритетными задачами во взаимодействии с собственниками он считает формирование доверительных взаимоотношений, клиентоориентированность, качественное выполнение работ по содержанию и ремонту, профессиональная и оперативная помощь по вопросам обслуживания МКД, а также повышение жилищно-коммунальной грамотности жителей. Для реализации последней задачи на базе ООО «Актив-Комфорт» и был организован Соседский центр, деятельность которого «направлена на вовлечение всех активных жителей в управление своим домом путем создания благоприятного климата в многоквартирных домах и формирования добрососедских отношений»[[21]](#footnote-21).

Прошло еще мало времени, и у нас пока нет материалов, как сложатся отношения между жителями и УК, если, несмотря на существование своего Соседского центра, жители-клиенты будут недовольны деятельностью УК. Создание Соседского центра не является гарантией того, что отношения жителей с компанией будут безоблачными, и пока нет еще отработанных технологий в этой сфере. Более того, проведенный 20 октября 2020 в Общественной палате РФ Круглый стол **«Эффективное взаимодействие собственников и управляющих организаций, как необходимое условие эффективного управления многоквартирным жилищным фондом» показал, что некоторые управляющие компании считают открытие Соседских центров и их существование за счет УК совершенно излишней, затратной и неоправданной социальной деятельностью.** Но там же были представлены **доклады о сотрудничестве управляющих компаний с жителями и их работе по внедрению добрососедских практик из Нижнего Новгорода, Мурманска и Петрозаводска.** Так, очень интересный и успешный опыт использования добрососедских технологий представила Татьяна Сарычева, заместитель исполнительного директора АО Домоуправляющая Компания Нижегородского района г.Н.Новгорода. Эта компания разработала свою *«Стратегию развития социального направления компании»*, ориентированную на развитие и укрепление **основ добрососедства** и дальнейшее развитие **социальной работы.** Они разработали свой **Кодекс собственника МКД** , **Паспорт Совета МКД** и **виртуальный дневник** работы СМКД - как инструменты взаимодействия СМКД с жителями и индикатора их вовлеченности. Компания проводит конкурс между своими советами МКД на звание «Дом высокой культуры **добрососедства**», а ее повседневная деятельность охватывает работу со всеми группами жителей. Помимо большой досуговой и благоустроительной работы, УК осуществляет и просветительскую деятельность – начиная от проведения **«Открытых приемных»** во дворах МКД вплоть до запуска **"Гражданской академии"** для своих жителей[[22]](#footnote-22).

Безусловно, дети – зона особого внимания этой управляющей жилищной компании. В списке мероприятий для детей «Виртуальная детская площадка», «Город БЕЗопасности», «Правила проживания» «Внимание, лето!», «День города для самых маленьких», патриотическая акция «Мой дом! Мой город! Моя Россия!». К этой же, безусловно очень полезной работе, отнесу проведение «У**роков культуры добрососедства»,** которые проводит эта компания в школах района[[23]](#footnote-23).

Таких точечных примеров по России уже не мало, и мы считаем нашей задачей показать и поддержать эту добрососедскую тенденцию. Нам в помощь и портал Росквартал[[24]](#footnote-24), материалы которого позволяют увидеть широкий спектр добрососедских практик в разных УК, а наш опрос представителей разных УО позволяет поставить РосКвартал в число важнейших партнеров на поле продвижения добрососедства.

Сегодня добрососедские технологии становятся полезным направлением повышения квалификации специалистов ЖКХ, местного самоуправления и просто заинтересованных жителей. В карантин они оказались еще более востребованными. В наши дни жители становятся более грамотными, более заинтересованными и более требовательными. Они ищут возможности диалога с управляющими компаниями и органами МСУ. Это дает нам основание считать продвижение идей и технологий добрососедства в сфере ЖКХ вполне оправданным и перспективным.

Список использованной литературы

Ермишина А.В., Клименко Л.В. В поисках эффективных собственников в многоквартирном доме//Экономическая социология Т.11 № 4 2010, С.105-136

Жилищное движение в современной России. Москва, Фонд «Новая Евразия»,2007 С.108-109

Лыкова Т.Б, Румянцева М.С., Генцлер И.В., Лыков С.Б., Шомина Е.С. Построение демократических отношений в товариществе собственников жилья: Информационно-методическое пособие.– Москва: Издательская группа «Праксис», 2009.– 234 с.

Санжициренова Р.К. Вся власть квартиросъемщикам//Строительство и интерьер, №1, 2009 С.20-23

Шомина Е.С. Жители и дома. М.РИЦ "Муниципальная власть", 1999, С.226

1. Шомина Е.С. Мой дом – моя улица., Пермь, 2010, С. 101

Шомина Е. С. [Соседские центры как элемент инфраструктуры соседского сообщества](https://publications.hse.ru/view/171025633) // Экономические и социально-гуманитарные исследования. 2015. № 4. С. 95-104.

1. Шомина Е.С., Кузнецов С.А**.** Жилищная культура и жилищные праздники. Информационно-методическое пособие. – *Под общей редакцией К.П. Шишки.* – Тверь: Научная книга, 2009. – 160 с.
2. Шомина Е.С. Кузнецов С.А. Сообщество – соседство – добрососедство: теория и практика реализации концепции // Градостроительное право 2020, № 2 С.44-48

Использованы материалы:

Интервью Е.С.Шоминой с Е.Пургиным - СРО «Ассоциация управляющих и эксплуатационных организаций в жилищной сфере", 13.01.2021 – личный архив авторов

1. РосКвартал® — интернет-служба №1 для управляющих организаций <https://roskvartal.ru/deyatelnost-uk/11372/principy-dobrososedstva-v-mkd-i-primery-ih-vnedreniya-iz-praktiki-uo>
2. https://www.european-neighbours-day.com/ Сайт Международного Дня соседей

## Сайт [проектшгп.рф](http://xn--c1adpoeect8c.xn--p1ai/)

## Сайт [gkhkontrol.ru](http://gkhkontrol.ru/)

Сайт Национальный жилищный конгресс https://snpngk.ru/

1. Шомина Е.С. Кузнецов С.А. Сообщество – соседство – добрососедство: теория и практика реализации концепции // Градостроительное право 2020б № 2 С.44-48 [↑](#footnote-ref-1)
2. http://tsg-rf.ru/projects/310 [↑](#footnote-ref-2)
3. Проект «Поддержка собственников жилья» - Институт экономики города, Фонд «Новая Евразия», USAID http://www.urbaneconomics.ru/node/4263 [↑](#footnote-ref-3)
4. Проект «Филёвский парк» и «Мещанский район» добрососедские районы», Межрегиональная общественная организация «Центр социально-экономических инициатив «МОЕ ОТЕЧЕСТВО» [↑](#footnote-ref-4)
5. Шомина Е.С. Кузнецов С.А Указ.соч. стр.46. [↑](#footnote-ref-5)
6. Шомина Е.С. Мой дом – моя улица., Пермь, 2010, с. 91-94 [↑](#footnote-ref-6)
7. https://www.european-neighbours-day.com/ Сайт Европейского Дня соседей [↑](#footnote-ref-7)
8. #  ЖК РФ Статья 44. Общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме

 [↑](#footnote-ref-8)
9. Ермишина А.В. Клименко Л.В.В поисках эффективных собственников в многоквартирном доме//Экономическая социология Т.11 № 4 2010, С.105-136 [↑](#footnote-ref-9)
10. Сеть Школ жилищного просвещения – создана при поддержке Фонда «Новая Евразия» К. Шишка, Шоминой Е.С. Е. Юнисовой, Е.Абросимовой , А.Козловым и представителями жилищных НКО из 18 городов России //Жилищное движение в современной России. Москва, Фонд «Новая Евразия», 2007. С.108-109 [↑](#footnote-ref-10)
11. Шомина Е.С., Кузнецов С.А. Жилищная культура и жилищные праздники. Информационно-методическое пособие. – Под общей редакцией К.П. Шишки. – Тверь: Научная книга, 2009. – 160 с.

Лыкова Т.Б, Румянцева М.С., Генцлер И.В., Лыков С.Б., Шомина Е.С. Построение демократических отношений в товариществе собственников жилья: Информационно методическое пособие. – Москва: Издательская группа «Праксис», 2009. – 234 с. [↑](#footnote-ref-11)
12. ТОС –территориальное общественное самоуправление [↑](#footnote-ref-12)
13. ##  [проектшгп.рф](http://xn--c1adpoeect8c.xn--p1ai/)

 [↑](#footnote-ref-13)
14. ##  [gkhkontrol.ru](http://gkhkontrol.ru/)

 [↑](#footnote-ref-14)
15. Шомина Е.С. Жители и дома. М.,РИЦ "Муниципальная власть", 1999., С.226 [↑](#footnote-ref-15)
16. Материалы управляющих компаний ЗАО УК«РЭМП» Екатеринбург, ООО «УК «Саратовоблтеплоэнерго» , УК «ДЭЗ Калининского района» Челябинск - из личного архива авторов [↑](#footnote-ref-16)
17. Материалы компании «КСМ Комфорт» Петрозаводск// Источник: РосКвартал® — интернет-служба №1 для управляющих организаций https://roskvartal.ru/deyatelnost-uk/11372/principy-dobrososedstva-v-mkd-i-primery-ih-vnedreniya-iz-praktiki-uo [↑](#footnote-ref-17)
18. Интервью с Е.Пургиным 13.01.2021 – личный архив авторов [↑](#footnote-ref-18)
19. Шомина Е. С. [Соседские центры как элемент инфраструктуры соседского сообщества](https://publications.hse.ru/view/171025633) // Экономические и социально-гуманитарные исследования. 2015. № 4. С. 95-104. [↑](#footnote-ref-19)
20. https://snpngk.ru/ [↑](#footnote-ref-20)
21. Итоги круглого стола **«Эффективное взаимодействие собственников и управляющих организаций, как необходимое условие эффективного управления многоквартирным жилищным фондом»//** **https://snpngk.ru/** [↑](#footnote-ref-21)
22. Там же [↑](#footnote-ref-22)
23. Там же [↑](#footnote-ref-23)
24. https://roskvartal.ru/ [↑](#footnote-ref-24)