

**Некоммерческая организация
«Пермский Фонд содействия товариществам собственников жилья»**

**Материалы аналитического отчета
по итогам научного исследования по теме
«Управление многоквартирными домами: уровень социальной агрессии»**

Отчет подготовлен в рамках выполнения договора № 155/К от 08 декабря 2010 г. с АНО «Институт общественного проектирования» о предоставлении некоммерческой неправительственной организации бюджетных средств на осуществление целевых расходов на проведение конкретного научного исследования. При реализации проекта использованы средства государственной поддержки, выделенные в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 08 мая 2010 года № 300–рп «Об обеспечении в 2010 году государственной поддержки некоммерческих неправительственных организаций, участвующих в развитии институтов гражданского общества».

Проблема, цель и задачи исследования

Состояние в сфере управления многоквартирными домами (МКД) всегда является одной из самых больных тем российской действительности. Федеральная власть имеет лишь самое отдаленное представление о реальных происходящих там процессах, органы местного самоуправления свое внимание сосредоточили лишь на стимулировании выбора способа управления домами самими собственниками «любой ценой». Структуры гражданского общества и эксперты видят панацею от всех бед в создании товариществ собственников жилья (ТСЖ). Рост числа ТСЖ является одним из главных показателей эффективности работы регионов в сфере ЖКХ.

Город Пермь живет в этом смысле в условиях по-настоящему либеральной модели. Во-первых, реально не было навязывания какой-либо единой схемы с риском извращений, как, например, в Саратове. Во-вторых, самими жителями создано большое количество ТСЖ (в настоящее время – св. 1250, ок. 20% всех МКД в городе). В-третьих, в городе работает более 80 частных управляющих компаний с различной корпоративной историей. Поэтому картину можно наблюдать во всем многообразии цветов и красок.

Устойчивым является глубокое заблуждение, что ТСЖ/ЖСК является практически готовой ячейкой «гражданского общества», формой низовой самоорганизации новых граждан новой России. Такую точку зрения выражают и авторитетные социологи (см. Л. Полищук, 2009, ГУ ВШЭ). Изучением лучших практик (технологий) создания и деятельности ТСЖ/ЖСК наперебой занимаются сотни НКО. Опыт европейских стран показывает, что в реальности этот вопрос глубже и сложнее. Он охватывает не только право владения, пользования и распоряжения собственностью, но и обременение ответственностью за её содержание, которое требует инновационного подхода к развитию технологий и достаточно значительной концентрации финансовых средств для производства текущих и капитальных ремонтов, в том числе страховых средств – от случайного повреждения и утраты жилья.

Цель исследования – изучение феномена социальной агрессии в сфере управления многоквартирными домами, уровня конфликтности, факторов влияния на возникновение и развитие конфликтов.

Задачи:

1. Диагностика внутригрупповых конфликтов, выявление факторов влияния на возникновение и развитие конфликтов в многоквартирных домах. Проведение массового опроса собственников помещений в многоквартирных домах.
2. Сравнение ситуации по вопросам исследования в домах, где созданы ТСЖ и в домах, где управляют УК.

3. Анализ, обсуждение по итогам исследования, подготовка рекомендаций по проблемам конфликтности и социальной агрессии в сфере управления многоквартирными домами.

Объектом исследования является уровень конфликтности в сфере управления многоквартирными домами. *Предмет исследования* – отношения (конфликтность отношений) собственников МКД в процессе управления их личной и коллективной (общей) собственностью.

Сроки проведения исследования:

Начало массового опроса (анкетирование) – 01 апреля 2011 г. Окончание опроса – 25 апреля 2011 г.

Срок проведения экспертного исследования (глубинные интервью) – с 16 мая по 30 июня 2011 г.

В настоящем материале использованы следующие сокращения:

ЖКХ	жилищно-коммунальное хозяйство
МКД	многоквартирный дом
ТСЖ/ЖСК	товарищество собственников жилья/жилищно-строительный кооператив
УК	управляющая организация (управляющая компания)
МСУ	местное самоуправление
МКД-ТСЖ/ЖСК	многоквартирные дома, в которых созданы ТСЖ/ЖСК
МКД-УК	многоквартирные дома, находящиеся под управлением УК
НКО	некоммерческая организация (организации)

Основные методологические подходы

Конфликт (конфликтная ситуация) — особое взаимодействие индивидов, групп, объединений, которое возникает при несовместимости их взглядов, позиций и интересов.

Предметом исследования настоящей работы является социальный конфликт – разногласия социальных групп или личностей при расхождении во мнениях и взглядах или стремлении занять лидирующее положение в малой группе, либо собственно малой группы МКД с внешней средой (проявление социальных связей людей).

С обыденной точки зрения конфликт несет негативный смысл и ассоциируется с агрессией, глубокими эмоциями, спорами, угрозами, враждебностью и т.п.

Любой социальный конфликт – в сфере ЖКХ это потенциально возможный конфликт с властью:

- государственной властью, как реакция на её неспособность быть гарантом прав и свобод человека и гражданина;
- муниципальной властью, как реакция на её неспособность выступить арбитром в разрешении социальных противоречий повседневной жизнедеятельности человека (семья).

В условиях трансформации (нестабильности условий жизнедеятельности, изменение системы ценностей) общественных отношений социальные конфликты в местном сообществе могут способствовать возникновению властно-политические конфликтов – социальной агрессии.

Агрессия - социокультурный феномен. Агрессия как форма социального поведения и агрессивность как свойство личности обусловлены не только биологическими и психологическими, но и социальными, историческими и культурными факторами развития общества и цивилизации. Люди от природы не являются агрессивными, деструктивной направленности. Агрессивными их делают социальные условия жизни, фрустрация экзистенциальных потребностей человека в современном обществе. Агрессия – это любое поведение, содержащее угрозу или наносящее ущерб другим. Агрессия – это любая форма поведения, нацеленного на оскорбление или причинение вреда другому живому существу, не желающему подобного обращения. Это определение предполагает, что агрессию следует рассматривать как модель поведения, а не как эмоцию, мотив или установку.

В результате проведения анкетирования 1200 респондентов подготовлена важная и наиболее объемная часть эмпирической части основного отчета о проведенном исследовании. Эта часть содержит статистические данные, таблицы, комментарии, выводы.

Тема управления многоквартирными домами, при всей внешней пассивности населения, затрагивает людей очень глубоко, механизмы влияния происходящих трансформаций в целом неясны. Во многом очевидно, что при проведении опроса выявлено мнение семей. Фактически в ходе массового анкетирования произведен опрос не столько индивидуально респондентов, сколько *опрос домохозяйств*, что усиливает значимость исследования.

Данные результаты объединены с итогами экспертного исследования на базе проведения глубинных экспертных интервью.

В целом команда экспертов проекта сформировала два основных подхода, взаимодополняющих друг друга:

- изучение межличностной и межгрупповой конфликтности в многоквартирных домах;
- исследование рисков выхода конфликтов в жилищной сфере на уровень местного сообщества.

Результаты исследования направлены в Министерство ЖКХ Пермского края, Администрацию города Перми, Уполномоченному по правам человека Пермского края, региональную Общественную палату, представителям экспертного сообщества.

В разработке методологии и инструментария исследования, в его организации, проведении и подготовке отчета принимали участие:

- Л.П. Зуев – эксперт проекта, Европейский клуб экспертов местного самоуправления;
- В.А. Бурко – эксперт проекта, доцент кафедры социологии и политологии Пермского государственного технического университета, кандидат социологических наук;
- А.А. Жуков – эксперт проекта, Пермский Фонд содействия ТСЖ.

Основные результаты и выводы исследования

1. Насколько сформирована культура управления многоквартирными домами (МКД), включая такие характеристики, как ответственность, понимание роли различных субъектов в данной сфере?

В концепции проекта и обосновании методологии обозначен тот факт существования мнения, что ТСЖ/ЖСК является практически готовой ячейкой «гражданского общества», формой низовой самоорганизации новых граждан новой России. Некоторые авторы, вплотную занимающиеся проблемами развития некоммерческих организаций (НКО) придерживаются мнения, что «...потенциал гражданского общества реализуется через относительно устойчивые *ячейки непредпринимательской самоорганизации*. Принадлежность к таким ячейкам - результат добровольного выбора, *не прямое следствие жизненных обстоятельств*» - это, во-первых. Во-вторых, объединяясь в устойчивые ячейки гражданского общества, человек решает общественно значимые задачи с конституционных позиций субъекта власти.

Сообщество собственников МКД формировалось и формируется сегодня под влиянием жизненных обстоятельств, связанных с удовлетворением личной потребности в материальных ресурсах (жилье). Это сообщество есть следствие приобретения жилья в МКД и формализуется для совместного управления собственностью МКД, т.е. для максимальной хозяйственно-экономической выгоды как цели. Потому ожидать, что ТСЖ/ЖСК - есть первичная ячейка гражданского общества, будет ошибочно. Это защита личной собственности.

Патерналистское отношение к государству уходит, изживает себя, однако полную ответственность за свое жилье собственник пока не берет. Даже за текущее содержание и текущий ремонт свою ответственность признает лишь 40,5% и 28,0% (соответственно) жителей в ТСЖ/ЖСК и 21,3% и 9,8% (соответственно) жителей МКД, заключивших договоры с УК.

Полностью свою личную ответственность за текущее содержание дома признает лишь 40% представителей ТСЖ/ЖСК и 21% представителей собственников квартир МКД, заключивших договор с УК, а 81,8% и 92,2%, соответственно, «разделяют» её с ТСЖ/ЖСК и УК.

Это следствие:

- во-первых, ошибки при определении стратегии приватизации жилья: до сих пор, как ожидание собственника, сохраняется ответственность органов муниципальной или государственной власти за проведение капитального ремонта МКД после приватизации квартир;
- во-вторых, сохранения в обыденном сознании упрощенного понимания термина «собственность» - как вещь (предмет собственности).

Есть принципиальное, существенное отличие общественно-экономических отношений складывающихся при двух формах управления МКД:

- управляющая компания - несобственник, создана в соответствии с предписаниями федерального закона и участвует в управлении (осуществляет управление) «чужой» собственностью. Во-первых, введение УК в систему отношений собственности - это принуждение собственника жилья (совладельца МКД) и нарушение существующего закона о приватизации жилья. Во-вторых, статус «собственник-несобственник» определяет различия в мотивации деятельности субъектов и является основой конфликтности их отношений. Противоречие объективно и не зависит от того, осознают, либо не осознают это собственник и представитель УК;
- сообщество/товарищество собственников или, точнее, совладельцев МКД, в настоящее время, более соответствует природе отношений собственности МКД. Однако требует «профессионализации» совладельцев МКД при взаимодействии с внешней средой с целью сохранения и развития своей собственности. Фактически одна из задач органов местного самоуправления - подготовка актива ТСЖ/ЖСК как альтернативного УК способа управления МКД.

Очевидно, что создать условия для профессионализации совладельцев всех МКД и обеспечения устойчивой работы ТСЖ/ЖСК во всех МКД невозможно. В соответствии с принципом А. Парето, оптимальное количество ТСЖ/ЖСК может составлять 20% и менее от всех МКД города. Такое количество ТСЖ/ЖСК достаточно для поддержания оптимального минимума конфликтности (конкурентности) отношений собственников и управляющих компаний. Представляется, что это процесс взаимоперетока, и в общественном сознании сформирован так: «не хочешь или не можешь управлять сам — нанимай УК; не хочешь «кормить» посредников - создавай ТСЖ».

По материалам исследования ясно, что, хотя интерес собственников к процессу управления МКД вырос, в силу большей информированности и роста правовой грамотности, речь пока не идет о реализации **ключевой ценности** в этой сфере – умения (желания) принимать решения и нести за это ответственность.

Можно констатировать неразвитость технологий и инструментария, нацеленного на эффективное разрешение или профилактику конфликтов непосредственно в доме, а также неполное доверие как к формальным институтам (суды), так и к неформальным (НКО). В этих условиях можно влиять на то, на что можно повлиять, и это точно не судебная система. Речь идет о формировании системы разрешения и профилактики конфликтов, в основе которой лежат технологии посредничества (медиации). Для этого есть, во всяком случае, в Пермском крае, все возможности – учебные курсы, кадры, имеющие опыт преподавания и практических медиаций. В любом случае обучение технологиям посредничества в разрешении конфликтов имеет право быть включено в учебные курсы для управляющих, старших по домам и т.п.

Мы до сих пор имеем дело не только с несформированной культурой отношений в жилищной сфере, но и с системой продуцирования агрессии на межличностном уровне. Более всего от этого страдают в домах ТСЖ, поскольку конфликты там более часто переходят на групповой уровень, и врагами становятся давние соседи и даже близкие люди.

2. Какова типология конфликтов в домах ТСЖ, УК, сходства и различия этих конфликтов?

В условиях ограниченности ресурсов для приобретения и содержания жилья - неизбежно возникновение конфликтов. Установление прав собственности не устраняет эти конфликты во всех сферах отношений (указанных выше как набора частичных правомочий), но определенным образом их ограничивает и упорядочивает.

Проведенный анкетный опрос показал, что 34,5% собственников квартир в ТСЖ/ЖСК и 34,2% собственников квартир МКД, взаимодействующих с УК, отмечают конфликтность отношений собственности. От 11 до 13% респондентов фиксируют наличие межгрупповых конфликтов в сообществе МКД.

Удовлетворенность состоянием МКД при управлении домом УК в четыре раза ниже (20,2% и 4,7% - соответственно ТСЖ/ЖСК и УК), чем в ТСЖ/ЖСК, а неудовлетворенность выше более чем в два раза (11,7% и 23,2%).

Налицо значительная завышенность ожиданий собственников МКД по отношению к деятельности ТСЖ/ЖСК и УК, связанных с текущим содержанием и капитальным ремонтом дома. Эта особенность значительно увеличивает требовательность собственников к качеству проведения общих собраний, исполнению их решений и отчетности правлений ТСЖ/ЖСК и УК по их деятельности по содержанию дома.

«Экономические» конфликты – конфликтные отношения по поводу средств жизнеобеспечения, использования материальных ресурсов и финансовых средств, уровня цен на товары и услуги, доступа и распределения благ. Применительно к предмету нашего анализа - это право управления, а так же право пользования и получения дохода.

Технологии деятельности специализированных организаций, оказывающих услуги энерго-, газо-, тепло-, водо-, снабжения, водоотведения, вывоза мусора, обслуживания лифтов и т.п., отработаны и вызывают значительно меньшие напряжения в общественных отношениях, связанных с управлением и обеспечением пользования собственностью МКД.

Наибольшее неудовлетворение вызывает проблема парковки автомобилей и уровень оплаты услуг. В ТСЖ/ЖСК процент неудовлетворенных в два раза ниже, чем в МКД-УК. Несколько меньшее напряжение вызывают текущее содержание и текущий ремонт дома (подъезда), текущее содержание придомовой территории. Ещё меньший негатив вызывает жилищная культура самих жителей как фактор сохранности МКД.

«Политические» конфликты – это конфликтные отношения, связанные с борьбой за влияние и авторитет. Они имеют прямое отношение к «завоеванию» ведущих позиций в институтах и структурах сообщества МКД и возникают из различия/несовместимости интересов, соперничества и борьбы в процессе приобретения, распределения и реализации влияния (власти).

Возможны самые разнообразные проявления «борьбы за власть»: информационная закрытость, высокомерие и грубость, подозрительность и недоверие; нарушение демократических процедур принятия решения (собрание, правление) и другие. В МКД-УК такие проявления встречаются в 1,5-2 раза чаще, чем в ТСЖ/ЖСК.

Необходимо отметить, что непрофессионализм и «поведение» председателя правления, а так же отсутствие информации о расходовании средств более конфликтны в ТСЖ/ЖСК чем в МКД-УК; так же, при более высокой оценке качества проведения собраний их конфликтность в ТСЖ/ЖСК в полтора раза выше нежели в МКД-УК. На наш взгляд, это обусловлено двумя факторами:

- более короткая дистанция или «совмещение» межличностных и общественных отношений в сообществе ТСЖ/ЖСК, чем в УК - приводит к большей эмоциональной напряженности конфликтных ситуаций;
- большая «закрытость» отношений внутри ТСЖ/ЖСК и отстраненность от этих отношений муниципальной власти приводят к развитию длительно «глюющих» (отложенных, неразрешенных) конфликтов.

Более 43% респондентов МКД-УК дают неудовлетворительную оценку собраниям и исполнению их решений, а так же отчетности УК. В ТСЖ/ЖСК таких оценок в два раза меньше. Однако, по ТСЖ/ЖСК: неудовлетворенность проведением собраний - 20,5%, исполнением их решений — 15,9% и отчетностью правления - 19,0%, а это существенно. Такие низкие оценки могут быть только следствием недемократичности процедур принятия решений - фактически отстранением совладельцев МКД от управления их собственностью и в ТСЖ/ЖСК, и в МКД-УК.

Неправильность проведения собраний и невыполнение их решений, а также непрофессионализм председателя/специалистов и бездеятельность правлений ТСЖ/ЖСК и УК как главные причины «политических» конфликтов респондентами не названы.

Конфликт на собрании как смена управленческой команды не фиксируется общественным сознанием. Если это и имеет место, то по причине (или под предлогом) низкого качества работ по содержанию МКД и неполноты-недостовренности информации, которую УК или правление ТСЖ/ЖСК предоставляют собственникам. Смена управляющих происходит в результате сложного экономико-управленческого, либо экономико-правового конфликта.

Юридические конфликты – ситуации, в которой две или более сторон противостоят друг другу, спорят по поводу юридических прав и обязанностей. Важной характеристикой юридических конфликтов является наступление юридически значимых последствий (появление или исчезновение у сторон юридических прав, юридических обязанностей, изменение их объема и пр.), а также специальные формы и процедуры фиксации и разрешения таких конфликтов.

Из ответов респондентов заметно - если не знание учредительных документов и договоров, то хотя бы престиж/потребность их знать в ТСЖ/ЖСК в два раза выше, чем у собственников МКД, заключивших договоры с УК.

О юридической конфликтности отношений собственности можно судить по обращениям собственников в органы управления МКД и органы государственной или муниципальной власти с просьбой оказать содействие в разрешении возникшего конфликта. Такие обращения, как правило, имеют юридическую «окраску», в том числе ожидание юридических последствий.

Глубинные интервью с представителями органов государственной и муниципальной власти, а также с представителями управляющих компаний, позволяют сделать вывод, что большинство ответов на обращения жителей МКД имеют характер юридических «консультаций».

Количество обращений совладельцев МКД-УК почти в два раза больше, чем собственников в ТСЖ/ЖСК (611 и 360 соответственно), в том числе количество обращений в органы муниципальной и государственной власти (ожидание юридических последствий) в пять раз больше (243 и 59 соответственно).

Культурно-этнические конфликты — это конфликты, возникающие на основе представлений собственников о рекреационности своего жилья, а так же при столкновении этнокультурных интересов.

Среди приоритетов собственников МКД хорошие соседские отношения занимают предпоследнее (шестое) место. Соседское общение как важное условие содержания дома отметили 23 респондента из 600 опрошенных и проживающие в ТСЖ/ЖСК и 29 - из 600 проживающих в МКД-УК. Как причину конфликтов различие национальных культур отметили 1,0% представителей ТСЖ/ЖСК и 1,3% - МКД-УК, а низкую культуру соседей 8,7% и 6,7% ТСЖ/ЖСК и МКД-

УК (соответственно).

Особенность таких конфликтов состоит в том, что при определенных внешних условиях они могут развиваться как цепная реакция: слабо «тлея» в малой диссипативной группе МКД, они могут вызывать «взрывы» при благоприятных ситуациях во внешних (макро) системах.

Проявляются двойственные взаимоисключающие процессы, а именно: с одной стороны в ТСЖ/ЖСК конфликты более эмоционально переживаются, а с другой стороны, общая напряженность в ТСЖ/ЖСК в полтора раза ниже, нежели в МКД-УК. Это возможно лишь при следующих условиях:

- общественные и межличностные отношения управления собственностью в ТСЖ/ЖСК «совмещены» - между ними меньшая дистанция, нежели в МКД-УК, что повышает остроту и эмоциональность конфликтов;
- ТСЖ/ЖСК более автономная (закрытая) система, в которой внутренние конфликты гасятся, становясь межличностными в силу высокой разобщенности (атомизированности) собственников. Такие конфликты можно назвать псевдоотложенными, так как остаточные напряжения в сообществе МКД все-таки имеют место, несмотря на способность сообщества ТСЖ/ЖСК их гасить.

В домах УК подавляющее большинство выраженных конфликтов прямо связано с отношением собственников и управляющих организаций. Об этом совершенно определенно говорят и доверенные лица (некачественное предоставление услуг, недостаток информации, уровень оплаты), и представители УК (завышенные ожидания собственников, непонимание ответственности и того, куда идут их деньги). В данном случае УК воспринимается однозначно, как единый «внешний враг», ответственный за все, что было, есть и будет.

Совсем, или почти совсем другой характер конфликтности в целом отмечается в ТСЖ. Об этом высказываются и сами представители ТСЖ, и другие респонденты, в том числе и наслышанные о проблеме доверенные лица в домах УК, и представители органов власти. Конфликты в ТСЖ в большей степени носят межличностный и межгрупповой характер. В общем-то, это цена близости, доступности и плотности отношений в доме. Очевидно, что для персонала ТСЖ это является серьезной проблемой – некоторые респонденты из этой группы заявили о нежелании работать дальше. Помимо конфликтности вокруг вопросов управления, управленцы ТСЖ вынуждены включаться и в многочисленные конфликты «по интересам» - вокруг автостоянок, стычки поколенческого характера, многочисленные мелкие бытовые проблемы. То есть они работают – постоянно - в том конфликтном поле, от которого старательно дистанцируются УК.

Поэтому, хотя результаты массового исследования и показывают примерно одинаковую конфликтность в домах ТСЖ и УК, исследователи и органы местного самоуправления и государственной власти должны иметь в виду различия в характере конфликтности. Большая включенность собственников в жизнь дома порождает и массу конфликтов, иногда незаметных невооруженным глазом. По ряду параметров межличностного/межгруппового характера ТСЖ превышают в смысле конфликтности показатели УК.

3. Какие факторы влияют на возникновение и развитие конфликтов в МКД?

Можно предположить, что чем выше дефицит жилья (стоимость ресурса семьи), тем менее развита инфраструктура МКД и, соответственно, отношения собственности, тем выше уровень их конфликтности.

Введя в жилищные правоотношения такого субъекта, как управляющие организации, государство фактически изъяло из привычных отношений собственности госгарантии сохранения приватизированного жилья (общей совместной неделимой собственности МКД) в условиях отсутствия (несформировавшегося) доверия собственников к такому субъекту, как УК. И хотя цифры говорят о процессах формирования ответственности населения за текущее содержание своего жилья, отношения воспроизводства МКД еще далеко не сформированы. В

том числе, это отмечают и респонденты, отвечая на вопрос относительно необходимости формирования специальных фондов капитального ремонта.

Лишь 9,9% собственников квартир МКД (10,7 - МКД-ТСЖ/ЖСК и 9,2% - МКД-УК) понимают стратегию жилищных отношений. Незрелость отношений собственности - может быть одной из причин социальных конфликтов, в том числе перехода в социальную агрессию.

Незрелость инфраструктуры и технологий содержания МКД, а также устойчивое ожидание вливания государственных ресурсов в эти процессы может быть системным фактором развития конфликтов. Это ожидание фактически подпитывается федеральной властью, когда речь идет о законодательном усилении различных видов контроля в жилищной сфере.

Удовлетворенность качеством проведения общих собраний собственников МКД и исполнением их решений со стороны УК до 2 раз ниже, чем в ТСЖ/ЖСК, а неудовлетворенность выше более чем в 2-3 раза (20,5% против 43,2% и 15,9% против 42,8% соответственно ТСЖ/ЖСК и УК).

Естественно, что общая удовлетворенность/неудовлетворенность отражает и конфликтность двух форм управления МКД, а так же качество услуг получаемых владельцами и нанимателями квартир и культуру взаимодействия собственников и субъектов инфраструктуры («собственников» услуг), либо их представителей.

Неудовлетворенность качеством всех видов услуг, оказываемых УК или предоставляемых собственникам МКД при посредничестве УК, в 1,5-2,5 раза выше, чем в ТСЖ/ЖСК. При этом общая закономерность ранжированных рядов, как возрастающая оценка («неуд»), так и убывающая оценка («хор»), последовательности величин, для ТСЖ/ЖСК и УК практически одинакова. Таким образом, можно отметить, что есть общие (системные) закономерности, влияющие на оценку качества обслуживания МКД, и особенные, отличающие ТСЖ/ЖСК и МКД, заключившие договор с УК.

Естественно, что эта неудовлетворенность может проявляться через конфликтность отношений, а анализ конфликтности - раскрывает причинность этого явления (неудовлетворенности). Это могут быть:

- вмешательство государства в определение спецификации (детализации отношений) собственности в сфере ЖКХ;
- незрелость инфраструктуры, связанной с материально-технологическим обслуживанием и финансовым обеспечением сохранения и воспроизводства МКД;
- институциональная незрелость отношений собственности МКД;
- социально-психологические процессы социализации как собственников, так и представителей субъектов инфраструктуры;
- рассогласованность как в «скорости», так в цикличности развития социально-экономических отношений национально-региональной макросистемы и городского сообщества (мезосистемы).

Отношения собственности можно рассматривать с позиции как общественных отношений (макросистемы), так и отдельной личности (микросистемы).

Оценка приоритетов. Все респонденты, независимо от их приоритета, вторым по значимости для эффективного управления домом указывают «Профессионализм тех, кто управляет домом». Таким образом, каждый ожидает видеть свой приоритет как профессиональное качество управленца. Это первое основание для конфликтов по причине неоправдавшихся ожиданий в групповых отношениях (собственник — УК или собственник - правление ТСЖ/ЖСК).

Второе - все респонденты, независимо от их приоритетов, поставили на последнее место по значимости «Уровень вознаграждения за услуги управления домом» - вот уж действительно «скупой платит дважды». В общественном мнении (на макроуровне) не сформировано понимание цен-

ности управленческого труда как части набора правомочий собственника, передаваемых им управленцу.

И третье - атомизированность сообщества совладельцев МКД отразилась в том, что хорошие соседские отношения в системе приоритетов респондентов занимают предпоследнее место. Лишь 4,33% респондентов (ТСЖ/ЖСК - 3,83%; УК - 4,83%) признают соседское общение важным для эффективного содержания дома. Каждый сам по себе. Такая разобщенность сдерживает (замедляет) формирование норм (институализацию) отношений собственности в сообществе МКД.

Именно в поиске «единомышленников» и складывании неформальной группы (групп) человек будет искать поддержку своей деятельности (представлений) по защите или развитию личной собственности в МКД. Альтернатива конфликту - реализация инициативы собственника (неформальной группы собственников) правлением ТСЖ/ЖСК или специалистами УК.

Таким образом, общение в группе необходимо для превращения внутреннего напряжения (дискомфорта) в конфликт как деятельность - группа первой фиксирует зарождение конфликта собственника с партнерами и внешней средой. Именно межгрупповой обмен - канал трансляции нового опыта. Может ли сообщество совладельцев МКД быть такой группой, либо системой каких-то социально значимых групп, преобразующих отношения собственности? Очевидно, что да.

Анализ стенограмм глубинных интервью показывают, что

- увеличение конфликтности происходит при повышении тарифов;
- увеличивается конфликтность отношений в осенне-зимний период;
- случаи перерастания экономических конфликтов в агрессию - единичны и являются результатом, как правило, индивидуальных особенностей конфликтующих собственников и нанимателей жилья, а также проживающих в ветхом и аварийном жилье.

Что касается причин конфликтности – здесь экспертные мнения касаются и людей и институций: с одной стороны, недоинформированность, социально-экономическая атомизация в обществе, ускоренная трансформация нормативной базы, за которой не успевает никто, кроме авторов законов; с другой стороны – отсутствие элементарной культуры отношений, непонимание рыночной ситуации, неумение договариваться и т.п.

Управленцы УК и ТСЖ выделяют две устойчивых, системных причины конфликтов, порождающих негатив в сфере управления МКД. Прежде всего, это отношения с ресурсоснабжающими организациями, занимающими, и это очевидно, вызывающую позицию по отношению как к субъектам управления МКД, так и местному сообществу в целом. Отдельно выделяется системная проблема неплательщиков, решить которую практически невозможно в рамках действующего законодательства.

Еще одна причина носит болезненно-медийный характер. В печатных и электронных СМИ, прежде всего центральных, с участием многочисленных «экспертов» и официальных лиц фактически идет травля бизнеса по управлению МКД. По пути достается и ТСЖ, но меньше. Речь при этом идет не просто об очередной информационной кампании, а о принципиальном непонимании сферы ЖКХ как действительно важнейшей составляющей жизни домохозяйств и страны в целом. Позиция СМИ легко трансформируется в агрессию по отношению к субъектам управления МКД.

4. Как позиционируют себя различные субъекты в сфере управления МКД?

Очевидно, что реформа ЖКХ в своих основных чертах завершена, и деятельность субъектов продолжается уже на уровне решения сложнейших проблем, в том числе мировоззренческих.

Для председателей правлений ТСЖ/ЖСК, и это определенно выделяет данную категорию, критически важна лояльность собственников, взаимопонимание с ними – то, чего очевидно не хватает. Ради обеспечения этих приоритетов налицо готовность к специальному психологиче-

скому сопровождению, обучению. Это свидетельствует о существующем напряжении, связанном с недостатком профессионализма и навыков эффективного общения.

У руководителей УК две основных проблемы, о которых они говорят постоянно: выстраивание взаимоотношений с собственниками и мечта о том, что те станут, наконец, заказчиками услуг. Особенно это касается представителей тех компаний, которые в последние годы занимались в основном приведением домов в нормативное состояние и это им полностью или частично удалось. Очевидно, что значимость приоритета отношений для УК в ближайшие годы будет только расти.

Руководители ТСЖ вынуждены становиться профессиональными управленцами, но для этого часто нет ни материальных, ни человеческих ресурсов. Административно-хозяйственная функция все более входит в кричащее противоречие с «общественной» природой объединений собственников. Поэтому в ТСЖ отмечается падение активности собственников и, соответственно, углубление конфликтов, усиление напряжения внутри сообщества МКД. В этом смысле, по материалам интервью это заметно, управляющие организации находятся если не в противофазе, то явно на другом пути развития. В этой группе отмечается очень осторожный оптимизм, выражающийся как «медленное продвижение». Опять встает волнующий УК вопрос о становлении заказа на услуги со стороны жителей. Здесь конфликт вырастает из растущей правовой подготовленности собственников и одновременно - неготовности их к более серьезному ресурсному обеспечению развития дома.

Похоже, руководители ТСЖ испытывают ответственность собственников на себе, что называется, «по полной программе», фактически пропускают ее через себя. По материалам интервью понятно, что постоянная контактность персонала ТСЖ в доме, наложение на его деятельность соседских отношений, хотя и играет безусловно положительную роль в плане оперативности принятия решений, но и создает персональную ответственность, с которой справиться очень непросто. Нахождение баланса интересов в многоквартирном доме – крайне сложная вещь, поэтому УК, декларируя свое желание этот баланс актуализировать, никак не могут заняться этим по-настоящему.

Наконец, все респонденты отмечают исключительную важность субъективного фактора в ТСЖ – личности руководителя. Отмечается, что здесь явно не хватает квалифицированных управленцев. Да и к тем, кто есть, предъявляются серьезные претензии. Все группы респондентов (кроме собственно представителей ТСЖ, за некоторым исключением) предпочитают в качестве наиболее эффективной формы связку ТСЖ-УК. В то же время никакой особой готовности сформировать такой тандем, или даже работать с управляющим, среди председателей ТСЖ нет.

Так или иначе, ключевыми факторами респонденты считают уровень профессионализма и возможности обратной связи с собственниками. В качестве тенденции указывается на формирование «когорты управдомов» из числа успешных управленцев ТСЖ. Представляется, что существенные изменения в Жилищном кодексе РФ (июнь 2011 г.) позволят им найти свое место в сфере управления МКД.

5. Каковы проявления агрессии в МКД и велик ли уровень готовности субъектов к ее проявлению?

Практически все респонденты во всех группах сталкиваются с агрессией в том или ином виде. Это выражено и в УК, и в ТСЖ, в органах власти и среди доверенных лиц собственников. Наиболее часто агрессивное поведение исходит от самих собственников в адрес управленцев различных категорий.

С другой стороны, результаты массового исследования показывают, что и сами собственники достаточно часто сталкиваются с различными видами агрессии со стороны персонала УК и ТСЖ. Таким образом, агрессивность носит взаимный характер и проявляется в различных формах:

<i>Тип агрессии</i>	<i>Примеры</i>	<i>Примеры - в ТСЖ</i>	<i>Примеры - в отношениях с УК</i>
Физическая – пассивная – прямая	Стремление физически не позволить другому человеку достичь желаемой цели или заняться желаемой деятельностью.	Прямой отказ в допуске в офис ТСЖ: «Нечего вам там делать», в том числе при смене руководства ТСЖ	Срезание, смена замков на технических подвалах, чердаках, отказ от допуска представителей собственников в технические помещения МКД.
Физическая – пассивная – непрямая	Отказ от выполнения необходимых задач.	При смене руководства ТСЖ – избегание членом нового правления, непередача документации, печати и т.п.	Отказ или избегание включения собственников в составы комиссий по обследованию МКД.
Вербальная – активная – прямая	Словесное оскорбление или унижение другого человека.	Словесные оскорбления со стороны руководства ТСЖ в отношении собственников и наоборот – как типичная ситуация.	Редко – как нетипичная ситуация.
Вербальная – активная – непрямая	Распространение злой клеветы или сплетен о другом человеке.	Высказывание одного из председателей ТСЖ при проведении консультации: «Эти дебилы, ведут себя, как скоты, ничего не понимают, а все время лезут» (о собственниках) Высказывание собственника: «Сплошное ворье, как стал председателем, сразу машину купил, наверное, и квартиры наши скупает».	Высказывание собственника: «Только воруют, квартиры в Испании понакупили, раньше ходили в спортивных штанах».
Вербальная – пассивная – прямая	Отказ разговаривать с другим человеком, отвечать на его вопросы и т.д.	Прямой отказ руководства ТСЖ отвечать на вопросы собственников: «Ничего не буду вам говорить», или даются незначимые ответы.	Стремятся соблюдать обязательство общаться в силу закона, поэтому проявляется в виде перенаправления собственника «по инстанциям», или дается незначимый ответ.
Вербальная – пассивная – непрямая	Отказ дать определенные словесные пояснения или объяснения.	Отказ руководства ТСЖ от ответов, в том числе на письменные запросы со стороны надзорных органов.	Затягивание сроков ответов и объяснений, неинформативные ответы.

С проявлениями вербальной (чаще всего «телефонной») агрессии сталкиваются и все представители органов власти, опрошенные в ходе интервью. Таким образом, мы до сих пор имеем дело не только с несформированной культурой отношений в жилищной сфере, но и с системой продуцирования агрессии на межличностном уровне. Более всего от этого страдают в домах ТСЖ, поскольку конфликты там более часто переходят на групповой уровень, и врагами становятся давние соседи и даже близкие люди.

Агрессивность довольно часто, отмечают респонденты, приводит, помимо элементарного вреда здоровью, к затяжным судебным разбирательствам, вплоть до уголовных. В редких случаях, но респонденты отмечают и прямое физическое воздействие, нанесение вреда личному имуществу и т.п.

6. Велика ли степень возможности реализации рисков роста социальной агрессии, ее выхода на уровень местных сообществ?

В целом отмечается невысокий, но стабильный рост агрессии данной сфере в целом в последние 2-3 года. Респонденты (в глубинных интервью) указывают также на волнообразный характер такого роста, связанный с двумя основными факторами: сезонный рост тарифов и новации в законодательстве, связанные с жилищной тематикой («углубление реформы»). Кроме того, безусловное значение имеет если не стремительный, то ускоряющийся рост правовой грамотности населения и его информированности (вовсе не всегда позитивной, как уже говорилось про СМИ).

Прогноз (ожидания) возможного роста социальной агрессии в сфере ЖКХ респонденты, практически формируя однородное мнение, связывают со вполне определенными и ожидаемыми факторами: 1) дальнейший рост тарифов; 2) износ жилищного фонда и, соответственно, растущая потребность в капитальном ремонте; 3) новации, которые заложены в законодательных актах, и которые «взрываются как мины»; 4) наконец, совершенно непотребная позиция центральных СМИ всех форматов в отношении ЖКХ. В ряде случаев говорилось о том, что фактором, провоцирующим агрессию, является деятельность организаций, или отдельных лиц.

Результаты массового исследования также указывают на то, что агрессия и ее возможный рост пока замыкается в сообществе МКД. Важным для профилактики конфликтности является и использование существующих механизмов цивилизованного, легитимного решения проблем.

В этом плане косвенно о возможности роста социальной агрессии свидетельствует общая неудовлетворенность эффективностью обращений в судебные инстанции, в силу ряда причин: 1) затяжной характер судебного разбирательства; 2) тупиковый характер некоторых противоречий в законодательстве; 3) крайне неэффективная система исполнения принятых решений. Более позитивное отношение к ведению дел в арбитражных судах, но это невозможно при разбирательствах с физическими лицами.

И в ТСЖ, и в УК предпочитают досудебный характер разрешения конфликтов, конечно, с использованием максимально «силовых» методов. Была также высказана идея о необходимости некоего третейского суда. Мало кто из респондентов упомянул такую технологию, как посредничество (медиацию). Между тем в Пермском крае эта технология активно продвигается в последние годы.

7. Является ли социальный конфликт в МКД потенциально конфликтом с властью? Каковы возможности влияния органов государственной и местной власти в сфере управления МКД?

Малое, но точно и правильно организованное воздействие может произвести в системе непропорционально мощный эффект, если оно оказано с учетом особенностей устойчивого состояния самой среды и собственных форм ее организации (в нашем случае сообщества собственников МКД). Значит, правильно определив стратегию и тактику подобного воздействия, теоретически можно «вытолкнуть» макросистему на «благоприятную» траекторию развития, минуя длительный путь промежуточных эволюций, при этом, применительно к отношениям в ЖКХ, избегнув перехода социального конфликта в социальную агрессию. Разумеется, это стратегия очень высокого риска.

Представляется, что при отлаженной системе мониторинга возможна ситуация «бесконфликтно-агрессивной» трансформации социально-экономических отношений, когда в основном сформирована среда конкурентной культуры отношений. Такую динамически изменяющуюся среду можно рассматривать как воспроизводство социально-психологической готовности субъектов местного сообщества города к инновационному развитию, а именно: как включенность личности (семьи) в процесс социализации; как процесс социальной ориентации НКО; как воспроизводство социальной ответственности бизнеса; как социально-психологическую готовность представителей власти к оказанию точечного/взвешенного воздействия на среду – МКД,

УК и НКО – региональной и национальной макросистем.

Если доверенные лица (и этот факт необходимо учитывать при формировании и обучении советов многоквартирных домов) ожидают от власти контроля, контроля, и еще раз жесткого контроля, то управляющие компании и ТСЖ очевидно заинтересованы, прежде всего, в отношении органов местного самоуправления, в посредничестве. Это и посредничество между УК и собственниками, и, что также важно – между ТСЖ/УК и монополистами – поставщиками ресурсов.

Важное замечание. Мы видим, что доля обращений к самым различным властным субъектам собственников из домов из домов ТСЖ в разы меньше, чем из домов УК – по всем субъектам.

Органы местного самоуправления (а вместе с ними и другие уровни власти, в том числе, и даже более, за пределами Пермского края) культивируют модель ТСЖ как новой формы управления, сознательно или бессознательно понимая, что если с проблемами с УК собственники чаще приходят к ним, то дома ТСЖ «вычеркиваются» из функционала чиновника, к большому для него удовольствию. Власть по факту здесь еще является посредником между бизнесом и населением, но не между населением и населением.

Скорее всего, у представителей органов власти есть надежда, что такая ситуация транслируется и на остальные МКД со становлением советов многоквартирных домов. Такая позиция понятна, и действительно есть возможность трансляции ситуации на дома УК, при избрании дееспособных советов многоквартирных домов. Может, это и не плохо – в управленческо-административном плане, но надо понимать, что при этом неизбежно возрастет плотность межличностных и внутригрупповых конфликтов в домовых сообществах. Этот показатель будет стремительно догонять ситуацию, уже существующую в ТСЖ. И, по большому счету, без выстроенной системы предупреждения и разрешения конфликтов, никто не будет знать градус кипения и обладать умениями предотвращать их разрастание до уровня местных сообществ.

Необходимо понимать риск – фактически многоквартирные дома превращаются в «черные ящики» со своими маленькими войнами, победами и поражениями в межличностных и межгрупповых конфликтах. Цена – психологическая целостность сообществ в многоквартирных домах, неясные результаты для стабильности в местных сообществах в целом. Именно поэтому необходима система предотвращения конфликтов и их эффективного разрешения в случае возникновения, естественно, с участием квалифицированных посредников, в том числе из состава специалистов органов местного самоуправления.

8. Отвечают ли изменения, произошедшие 2011 г. в жилищном законодательстве РФ, на вызовы в сфере управления МКД?

18 июня 2011 г., фактически по завершении полевого этапа работ по данному проекту, вступили в силу поправки в Жилищный кодекс РФ, которые кардинально меняют ситуацию, трансформируют отношения и в ТСЖ и в домах УК. Фактически в поправках учтены некоторые предложения, которые готовились экспертами проекта. Поэтому мы должны ответить на этот важный для полноты исследования вопрос.

<i>Изменения в Жилищном кодексе</i>	<i>Суть изменений и их влияние на конфликтогенность</i>	<i>Риски</i>
1. Прямой запрет на членство в правлении ТСЖ лицу, по договору (контракту) осуществляющему управление домом. Член правления ТСЖ не может совмещать членство в товариществе с работой в	Разделяются функции заказчика и подрядчика, снижается коррупциогенность и конфликтность ситуаций, когда председатель правления единолично принимает решения. Ликвидация кон-	Возможно возникновение новых конфликтов вокруг проблемы вознаграждения членов правления и председателя правления, стремление сохранить управленческие функции административ-

ТСЖ по трудовому договору.	фликта интересов.	тивно-хозяйственного характера внутри правления ТСЖ.
2. Прямой запрет на создание ТСЖ в нескольких многоквартирных домах.	Снижается возможность возникновения межгрупповых («междомовых») конфликтов.	Ориентация на кооперацию нескольких или многих ТСЖ, том числе создание ассоциацией, является очень слабо выраженной.
3. Уравниваются в правах члены ТСЖ и лица, не являющиеся членами ТСЖ в плане доступа к информации в ТСЖ.	Ликвидируется класс конфликтов из-за отказов предоставлять информацию лицам, не являющимся членами ТСЖ.	Только прямое невыполнение требований закона.
4. Дан четкий (и исчерпывающий) перечень документов, с которыми можно ознакомиться в правлении ТСЖ.	Предпосылки для предотвращения конфликтов относительно непредоставления информации.	Только прямое невыполнение требований закона.
5. Относительно раскрытия информации – необходимость следовать правительственному стандарту.	Уравниваются обязанности УК и ТСЖ по раскрытию информации.	Только прямое невыполнение требований закона.
6. Отменена необходимость создания ТСЖ в новостройках.	Ликвидируется возможность создания «карманных» ТСЖ на этапе строительства.	Возможность тех же действий – злоупотреблений при приемке дома, начальном этапе управления – но уже со стороны «назначенной» муниципалитетом УК. Сомнения в проведении эффективных конкурсов по выбору УК.
7. Введена специальная статья «Совет многоквартирного дома».	Обязательное формирование советов МКД как инструмента взаимодействия собственников и УК, с широкими полномочиями, во многом аналогичными полномочиям правления ТСЖ.	Фактическое отсутствие сформированного актива в большинстве МКД, слабая подготовленность к обозначенной деятельности. Возможен риск роста авторитарности и конфликтности в домах УК.
8. Введена обязательность проведения очного собрания собственников помещений, и только в отсутствие кворума – заочного.	Ответ на подозрения в фальсификациях как со стороны руководства ТСЖ, так и УК.	В большинстве случаев только усложняет подготовку и проведение собраний.
9. Органам местного самоуправления даны широкие полномочия по проверке дея-	Важный инструмент контроля в интересах собственников со стороны орга-	Рост обращений в органы местного самоуправления, отсутствие ресурсов для

тельности УК в МКД, по обращениям собственников.	нов местного самоуправления.	выполнения норм закона, фактически речь идет не о посредничестве, а вмешательстве – с неясными последствиями и нереальными механизмами реализации.
10. Предусмотрено создание государственного жилищного надзора.	Предусматривается проверка деятельности УК и ТСЖ, в том числе легитимности принимаемых решений.	См. выше, только с ориентацией на органы государственной власти.

В совокупности все изменения направлены на сужение конфликтного поля и одновременное усиление государственного и муниципального контроля в сфере управления многоквартирными домами (что спорно).

Принятие поправок относительно регламентации функционирования ТСЖ косвенно свидетельствует о понимании экспертным сообществом и законодателем повышенной конфликтности при данном способе управления.

Подразумевается, что создание советов МКД в домах УК создаст возможности для эффективного взаимодействия собственников и УК. Очевидно, что в реальности это будет возможно только при качественном кадровом наполнении этого механизма, с необходимостью прохождения специальных обучающих курсов.

В целом, если не воспринимать вышеизложенные поправки исключительно как «закручивание гаек», к чему есть большой соблазн, изменения законодательства должны стимулировать переход субъектов управления МКД к более цивилизованным и простроенным правилам игры. В любом случае – с условием активизации собственников и с более активным участием органов местного самоуправления.

АТЛАС ИССЛЕДОВАНИЯ (ЛИНЕЙНЫЕ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ)

(Результаты опроса представлены по двум подмассивам-УК и ТСЖ. В каждом массиве представлены ответы 600 респондентов. Максимальная статистическая ошибка для численности 600 чел. равна $\pm 4,1\%$, при вероятности 0,95)

1. Удовлетворены ли вы состоянием Вашего дома и придомовой территории в целом?

	УК		ТСЖ/ЖСК	
	Респонденты	%	Респонденты	%
Да, полностью	28	4,7	121	20,2
В основном удовлетворён	79	13,2	188	31,3
Частично	205	34,2	164	27,3
В основном не удовлетворён	149	24,8	57	9,5
Совершенно не удовлетворён	139	23,2	70	11,7
ИТОГО	600	100,0	600	100,0

2. Каков способ управления Вашим домом?

	УК		ТСЖ/ЖСК	
	Респонденты	%	Респонденты	%
Товарищество собственников жилья (ТСЖ)/Жилищно-строительный кооператив (ЖСК)	27	4,5	541	90,2
Управляющая компания (УК)	500	83,3	28	4,7
Затрудняюсь ответить	73	12,2	31	5,2
ИТОГО	600	100,0	600	100,0

3. Оцените, пожалуйста, по 3-х балльной шкале деятельность (ТСЖ(ЖСК), УК, самих жителей), связанную с жизнью Вашего дома?

(от всех ответивших в % по строке, сумма по строке в каждом подмассиве - УК и ТСЖ – 100%)

	Неудовлетворительное		Удовлетворительное		Хорошее		Затр.отв.	
	УК	ТСЖ/ЖСК	УК	ТСЖ/ЖСК	УК	ТСЖ/ЖСК	УК	ТСЖ/ЖСК
Правления ТСЖ/управляющей компании	34,7	15,3	41,8	40,8	6,7	34,2	16,8	9,7
Отчетность правления ТСЖ/УК	43,8	19,0	28,5	31,5	4,7	32,5	23,0	17,0
Проведение общих собраний собственников/членов ТСЖ	43,2	20,5	33,9	33,7	3,7	34,7	19,2	11,2
Исполнение решений общих собраний	42,8	15,9	19,9	30,2	3,3	28,0	33,9	25,9
Работа председателя ТСЖ (управляющего)/старшего по дому	25,0	12,2	26,7	33,7	12,6	39,4	35,7	14,7
Работа домового комитета	20,6	11,0	19,4	21,9	6,9	23,8	53,1	43,2
Участие жителей в решении вопросов по содержанию дома и придомовой территории	35,8	23,7	29,0	34,3	9,0	21,3	26,4	20,7

4. Знакомы ли Вы со следующими документами, связанными с проведением работ, оказанием услуг в вашем доме?

(от всех ответивших в % по строке, сумма по строке в каждом подмассиве - УК и ТСЖ – 100%)

	Да		В общих чертах		Нет		Затр.отв.	
	УК	ТСЖ/ЖСК	УК	ТСЖ/ЖСК	УК	ТСЖ/ЖСК	УК	ТСЖ/ЖСК
Планом работ по текущему ремонту на текущий год	5,8	24,7	14,3	23,7	75,2	44,3	4,7	7,3
Сметой доходов и расходов на текущий год	4,3	23,5	9,0	20,2	81,8	49,3	4,8	7,0
Уставом ТСЖ/договором управления с УК	6,8	26,8	16,3	23,5	68,7	40,7	8,2	9,0
Если ТСЖ заключило договор с УК, то с этим договором	3,9	7,2	5,0	7,2	51,3	31,9	39,8	53,7

5. Что Вы считаете наиболее важным для эффективного содержания дома? Оцените, пожалуйста, следующие утверждения (проранжируйте места с 1 места по 7 – т.е. самому важному пункту поставьте цифру 1, второму по важности – цифру 2 и т.д.):

	УК	ТСЖ/ЖСК
Материально-техническое оснащение (узлы учета, мусоропроводы, лифты и т.п.)	3,3	3,1
Личностные качества тех, кто осуществляет управление домом	4,3	3,7
Уровень вознаграждения за услуги управления домом	5,4	5,6
Профессионализм тех, кто управляет домом (персонал ТСЖ/УК)	2,8	2,6
Соблюдение существующих правовых норм в жилищной сфере	3,7	3,9
Хорошие соседские отношения	5,2	5,3
Продуманная политика в отношении стоимости работ/услуг, оплаты за ресурсы	3,3	3,7

6. Оцените, пожалуйста, следующие утверждения:

(от всех ответивших в % по строке, сумма по строке в каждом подмассиве - УК и ТСЖ – 100%)

	Это совершенно не так		Скорее нет, чем да		В определенной степени		Скорее да, чем нет		Абсолютно согласен(а)		Затр.отв.	
	УК	ТСЖ/ЖСК	УК	ТСЖ/ЖСК	УК	ТСЖ/ЖСК	УК	ТСЖ/ЖСК	УК	ТСЖ/ЖСК	УК	ТСЖ/ЖСК
Ситуация в доме улучшается	18,0	7,8	32,8	15,3	27,7	28,5	12,5	26,8	1,7	11,5	7,3	10,0
Деятельность ТСЖ/УК эффективна	16,2	6,8	33,3	14,2	26,0	23,8	10,7	34,7	2,5	12,0	11,3	8,5
В целом я доволен(а), как обстоят	18,2	7,0	32,5	16,7	27,5	24,7	16,0	34,3	1,5	13,3	4,3	4,0

дела в доме												
Я готов(а) участвовать в принятии решений в доме	6,2	3,2	17,7	10,7	29,0	24,0	24,8	31,2	13,8	22,0	8,5	9,0

7. Оцените, пожалуйста, по 3-х балльной шкале качество работ, услуг, взаимодействий в Вашем доме?

(от всех ответивших в % по строке, сумма по строке в каждом подмассиве - УК и ТСЖ – 100%)

	Неудовлетворительное		Удовлетворительное		Хорошее		Затр.отв.	
	УК	ТСЖ/ЖСК	УК	ТСЖ/ЖСК	УК	ТСЖ/ЖСК	УК	ТСЖ/ЖСК
Электроснабжение	10,7	7,2	41,7	23,5	46,3	67,7	1,3	1,7
Газоснабжение	1,3	0,9	34,2	14,3	63,8	79,1	0,7	5,7
Холодное водоснабжение	9,5	2,3	41,0	22,5	49,2	74,3	0,3	0,8
Горячее водоснабжение	23,7	10,0	40,4	29,2	33,5	59,5	2,4	1,3
Водоотведение (канализация)	11,7	4,7	41,7	24,2	45,2	70,1	1,3	1,0
Отопление	20,3	9,5	41,0	29,5	37,2	59,2	1,5	1,8
Работа и обслуживание общих узлов учета водоснабжения	13,5	4,7	34,0	21,3	17,5	50,3	35,0	23,8
Работа и обслуживание общих узлов учета электро-снабжения	10,2	6,0	38,7	20,5	19,8	49,0	31,3	24,5
Вывоз мусора	14,5	8,7	46,8	31,4	35,7	56,4	3,0	3,5
Работа и обслуживание лифтов	10,2	6,3	31,7	26,9	16,5	47,4	41,6	19,4
Текущий ремонт дома (подъезда)	57,3	25,2	30,7	35,5	8,2	32,0	3,8	7,3
Текущее содержание дома (подъезда)	53,3	20,8	34,0	37,8	8,3	36,2	4,3	5,2
Содержание придомовой территории	44,7	20,0	43,0	39,0	10,5	38,2	1,8	2,8
Организация оплаты услуг	17,2	8,2	47,8	36,7	24,2	42,3	10,8	12,8
Уровень оплаты услуг	53,2	25,5	28,5	38,2	6,3	22,2	12,0	14,2
Жилищная культура (бережность, участие самих жителей)	32,5	22,9	48,7	42,1	10,7	25,7	8,1	9,3
Организация парковки автомобилей	66,4	46,1	20,7	24,7	3,4	17,2	9,5	12,0
Использование общих помещений (подвалов, чердаков и т.п.)	25,4	13,9	25,4	21,3	6,3	16,2	42,9	48,6

8. Оцените, пожалуйста, следующие утверждения

(от всех ответивших в % по строке, сумма по строке в каждом подмассиве - УК и ТСЖ – 100%)

	Да		Скорее да, чем нет		Скорее нет, чем да		Нет		Затр.отв.	
	УК	ТСЖ/ЖСК	УК	ТСЖ/ЖСК	УК	ТСЖ/ЖСК	УК	ТСЖ/ЖСК	УК	ТСЖ/ЖСК
Председатель ТСЖ (правление ТСЖ)/ УК регулярно и качественно отчитываются перед собственниками	3,3	33,7	7,7	24,7	30,3	13,3	38,0	12,0	20,7	16,3
Собственники всегда могут получить любую информацию в ТСЖ/УК	9,4	41,8	22,4	28,0	23,2	9,8	19,9	7,3	25,1	13,0
Работы и услуги оказываются качественно и своевременно	6,8	25,8	25,5	38,5	31,3	11,0	19,0	9,0	17,3	15,7
Регулярно проводятся собрания собственников	4,0	34,5	10,8	29,8	27,2	10,0	35,8	13,2	22,2	12,5
Лица, осуществляющие управление домом, пользуются доверием жителей	4,2	32,8	13,7	28,8	22,3	9,5	20,3	7,8	39,5	21,0
Основные документы (договор управления с УК/Устав ТСЖ) доступны и понятны	6,8	31,5	12,5	20,8	18,2	7,5	24,3	8,3	38,2	31,8
Администрация города/района уделяет внимание качеству работ и услуг ТСЖ/УК	0,7	6,3	5,5	10,8	17,3	15,2	31,5	18,7	45,0	49,0

9. По Вашему мнению, нужно ли жителям Вашего дома сформировать отдельный фонд капитального ремонта и вносить туда денежные средства ежемесячно?

	УК		ТСЖ/ЖСК	
	Респонденты	%	Респонденты	%
Нужно	55	9,2	64	10,7
Не нужно	251	41,8	153	25,5
Возможно	92	15,3	98	16,3
Уже сформирован	24	4,0	112	18,7
Затрудняюсь ответить	178	29,7	173	28,8
ИТОГО	600	100,0	600	100,0

10. Обращаетесь ли Вы по каким-либо вопросам...

	УК		ТСЖ/ЖСК	
	Респонденты	%	Респонденты	%
В правление ТСЖ/к старшему по дому	158	26,3	275	45,9
К председателю ТСЖ (управляющему)/руководству и специалистам УК	302	50,3	348	58,1
В домовый комитет	63	10,5	67	11,2
Не обращался	261	43,5	187	31,2
<i>Можно было выбрать несколько вариантов ответа, поэтому общее число % ответов равно более 100%</i>				
ИТОГО	784	130,7	877	146,4

11. Если обращались, то в какой форме?

(от всех ответивших в % по строке, сумма по строке в каждом подмассиве - УК и ТСЖ – более 100%)

	Письменно		Устно, по телефону		Устно, при личном общении		Через предс. ТСЖ, управляющего/старшего по дому		При помощи Интернета		В другой форме	
	УК	ТСЖ/ЖСК	УК	ТСЖ/ЖСК	УК	ТСЖ/ЖСК	УК	ТСЖ/ЖСК	УК	ТСЖ/ЖСК	УК	ТСЖ/ЖСК
В правление ТСЖ/к старшему по дому	14,5	11,2	45,3	40,8	42,1	64,6	8,8	4,7	0,0	0,4	1,9	0,7
К председателю ТСЖ (управляющему)/руководству и специалистам УК	27,6	8,3	52,2	37,1	28,9	65,8	8,3	8,9	0,3	0,9	1,3	1,1
В домовый комитет	4,8	8,9	24,2	19,1	22,6	35,3	32,3	32,4	0,3	2,9	18,1	4,4

12. Если Вы обращались, то удовлетворены ли Вы в целом реакцией на Ваше обращение (обращения)?

	УК		ТСЖ/ЖСК	
	Респонденты	%	Респонденты	%
Да, полностью	39	11,6	180	43,6
В основном удовлетворен(а)	64	19,0	107	25,9
Частично	98	29,2	57	13,8
В основном не удовлетворен(а)	66	19,6	28	6,8
Совершенно не удовлетворен(а)	61	18,2	34	8,2
Затрудняюсь ответить	8	2,4	7	1,7
ИТОГО	336	100,0	413	100,0

13. Возникали ли в Вашем доме конфликты, связанные с содержанием, управлением домом?

	УК		ТСЖ/ЖСК	
	Респонденты	%	Респонденты	%
Да, возникали	118	19,7	139	23,2
Можно сказать, что «да»	87	14,5	68	11,3
Можно сказать, что «нет»	53	8,8	72	12,0
Нет, не возникали	301	50,2	296	49,3
Затрудняюсь ответить	41	6,8	25	4,2
ИТОГО	600	100,0	600	100,0

14. Как Вы считаете, что явилось причиной конфликта в Вашем доме?

	УК		ТСЖ/ЖСК	
	Респонденты	%	Респонденты	%
1 Бездеятельность правления ТСЖ/старшего по дому	58	20,0	44	15,4
2 Поведение председателя ТСЖ/руководства или специалистов УК	53	18,3	58	20,4
3 Отсутствие информации о расходовании средств	106	36,6	91	31,9
4 Отсутствие информации о выполнении плана работ в доме	114	39,3	59	20,7
5 Качество работ по содержанию дома	136	46,9	81	28,4
6 Качество работ по содержанию придомовой территории	107	36,9	57	20,0
7 Непрофессионализм председателя ТСЖ (управляющего)/специалистов УК	42	14,5	45	15,8
8 Различие культур (национальностей) жителей дома	11	3,8	7	2,5
9 Низкая культура соседей (шум, грязь и т.п.)	59	20,3	59	20,7
10 Использование общих помещений и придомовой территории	33	11,4	37	13,0
11 Неправильное проведение общего собрания	27	9,3	34	11,9
12 Невыполнение решений общего собрания	37	12,8	27	9,5
13 Аварийные ситуации	56	19,3	24	8,4
15 Другое	12	4,1	16	5,6
Затрудняюсь ответить	27	9,3	38	13,3
<i>Можно было выбрать несколько вариантов ответа, поэтому общее число % ответов равно более 100%</i>				
ИТОГО	878	302,8	677	237,5

15. Куда (к кому) в случае возникновения конфликтов обращались Вы или жители дома с просьбой разрешить конфликтную ситуацию?

	УК		ТСЖ	
	Респонденты	%	Респонденты	%
1 В правление ТСЖ/к старшему по дому	99	43,0	106	48,0
2 К председателю ТСЖ/руководству или специалистам УК	153	66,5	117	52,9
3 В Совет микрорайона (ТОС - территориальное общественное самоуправление)	34	14,8	6	2,7

	УК		ТСЖ	
	Респонденты	%	Респонденты	%
4 В домовый комитет	31	13,5	6	2,7
5 В милицию (к участковому)	44	19,1	38	17,2
6 В администрацию района	62	27,0	23	10,4
7 В администрацию города	39	17,0	8	3,6
8 К Главе города	34	14,8	5	2,3
9 К депутату Пермской городской Думы	39	17,0	7	3,2
10 К депутату Законодательного собрания Пермского края	29	12,6	4	1,8
11 К губернатору	9	3,9	1	0,5
12 К прокурору	12	5,2	8	3,6
13 В надзорные инспекции (Роспотребнадзор, жилищную инспекцию и т.п.)	19	8,3	11	5,0
14 Другое	7	3,0	20	9,0
<i>Можно было выбрать несколько вариантов ответа, поэтому общее число % ответов равно более 100%</i>				
ИТОГО	611	265,7	360	162,9

16. Как Вы считаете, помогло ли обращение разрешить конфликт?

(от всех ответивших в % по строке, сумма по строке в каждом подмассиве - УК и ТСЖ – 100%)

	Да		В основном		Частично		Нет		Затруд. ответить	
	УК	ТСЖ	УК	ТСЖ	УК	ТСЖ	УК	ТСЖ	УК	ТСЖ
1 В правление ТСЖ/к старшему по дому	29,3	41,5	7,1	11,3	38,4	18,9	23,2	18,9	2,0	9,4
2 К председателю ТСЖ/руководству или специалистам УК	21,6	29,9	10,5	11,1	42,5	23,1	20,9	31,6	4,6	4,3
3 В Совет микрорайона (ТОС - территориальное общественное самоуправление)	5,9	33,3	5,9	-	11,8	33,3	70,6	33,3	5,9	-
4 В домовый комитет	6,3	16,7	3,1	16,7	12,5	50,0	78,1	-	-	16,7
5 В милицию (к участковому)	15,6	28,9	6,7	5,3	20,0	26,3	57,8	36,8	-	2,6
6 В администрацию района	16,4	30,4	6,6	13,0	18,0	21,7	59,0	26,1	-	8,7
7 В администрацию города	17,9	25,0	2,6	-	12,8	25,0	66,7	37,5	-	12,5
8 К Главе города	11,8	20,0	-	20,0	5,9	20,0	82,4	20,0	-	20,0
9 К депутату Пермской городской Думы	10,3	28,6	5,1	-	10,3	14,3	74,4	28,6	-	28,6
10 К депутату Законодательного собрания Пермского края	-	-	6,9	-	6,9	25,0	86,2	50,0	-	25,0

11 К губернатору	22,2	-	-	-	22,2	100,0	55,6		-	-
12 К прокурору	25,0	50,0	-	25,0	16,7	12,5	58,3	12,5	-	-
13 В надзорные инспекции (Роспотребнадзор, жилищную инспекцию и т.п.)	26,3	9,1	5,3	36,4	26,3	36,4	42,1	18,2	-	
14 Другое	-	19,0	14,3	9,5	-	14,3	57,1	38,1	28,6	19,0

17. Как Вы считаете, если в доме возникают конфликты, какими результатами они, чаще всего, заканчиваются?

	УК		ТСЖ	
	Респонденты	%	Респонденты	%
1. Наличие договоренности и в дальнейшем сотрудничество	73	12,2	118	19,7
2 Стороны идут на уступки друг другу (компромисс)	101	16,8	146	24,3
3 Временное приспособление друг к другу	108	18,0	69	11,5
4 Приструнили одну из сторон	36	6,0	24	4,0
5 Стороны «притихли», но каждый остался при своем мнении	127	21,2	88	14,7
6 Никак не разрешаются	120	20,0	66	11,0
9 Затрудняюсь ответить	209	34,8	210	35,0
<i>Можно было выбрать несколько вариантов ответа, поэтому общее число % ответов равно более 100%</i>				
ИТОГО	774	129,0	721	120,2

18. Как Вы считаете, кто в первую очередь несет ответственность за выполнение перечисленных ниже работ и услуг в доме?

(от всех ответивших в % по строке, сумма по строке в каждом подмассиве - УК и ТСЖ более 100%)

	ТСЖ/ УК		Сами собственники		Городская власть		Краевая власть		Федерал. органы власти		Затр. ответить	
	УК	ТСЖ	УК	ТСЖ	УК	ТСЖ	УК	ТСЖ	УК	ТСЖ	УК	ТСЖ
Текущее содержание дома	92,2	81,8	21,3	40,5	9,0	13,0	1,0	0,3	0,7	3,8	4,0	3,7
Благоустройство придомовой территории	90,5	77,7	28,7	45,3	15,7	22,7	1,2	0,3	0,7	3,3	3,5	3,5
Текущий ремонт дома	94,5	82,2	9,8	28,0	12,3	17,7	1,7	1,3	1,3	4,0	2,8	3,5

Капитальный ремонт дома	84,5	64,2	6,3	21,8	38,7	46,0	5,3	4,0	4,8	6,5	4,3	8,7
Ликвидация аварийных ситуаций	75,8	57,5	7,8	16,7	42,0	46,5	9,8	9,0	4,7	4,7	7,0	10,8
Ремонт дома в случае природной или техногенной катастрофы	33,2	19,3	2,8	4,8	55,5	55,2	46,3	35,5	38,5	39,2	10,8	16,3

19. Приходилось ли Вам сталкиваться с ситуациями, описанными ниже?

(от всех ответивших в % по строке, сумма по строке в каждом подмассиве - УК и ТСЖ более 100%)

	Да		Скорее да, чем нет		Скорее нет, чем да		Нет		Затруд. ответить	
	УК	ТСЖ	УК	ТСЖ	УК	ТСЖ	УК	ТСЖ	УК	ТСЖ
Отказ руководства ТСЖ или УК в предоставлении информации	10,9	7,5	9,0	4,5	11,2	9,5	43,6	66,6	25,4	11,9
Раздражительность при общении с собственниками со стороны руководства или специалистов ТСЖ или УК	14,2	9,0	12,2	8,0	14,3	12,7	41,2	58,8	18,2	11,5
Затягивание сроков ответов и объяснений со стороны руководства или специалистов ТСЖ или УК	19,8	8,3	15,2	7,0	10,3	13,0	30,5	58,2	24,2	13,5
Грубость в отношениях между группами собственников по вопросам управления домом	6,5	7,3	6,3	6,0	12,7	14,0	44,0	58,1	30,5	14,5
Грубость в отношениях между группами собственников по вопросам использования общего имущества	4,7	6,0	5,5	6,2	11,7	12,8	43,7	55,7	34,5	19,3
Недоверие или подозрительность в отношениях между собственниками и руководством или специалистами ТСЖ или УК	10,2	8,8	11,2	9,5	10,2	13,2	30,5	47,3	38,0	21,2

20. Оцените общую степень напряженности Вашем доме по шкале от 1 до 7 баллов (где 1 балл – «все спокойно», 7 баллов – «крайняя степень напряженности»):

	УК		ТСЖ	
	Респонденты	%	Респонденты	%
Всё спокойно	106	17,7	191	31,8
2	96	16,0	129	21,5
3	152	25,3	108	18,0
4	133	22,2	93	15,5
5	56	9,3	39	6,5
6	26	4,3	12	2,0
Крайняя степень напряжённости	31	5,2	27	4,5
ИТОГО	600	100	600	100

21. Если у Вас есть замечания и предложения по данному опросу, то можно их высказать здесь («Открытый» вопрос)

		УК		ТСЖ	
		Респонденты	%	Респонденты	%
1	Жалобы (просьбы) решить конкретные вопросы в конкретном доме	162	76,8	97	68,3
2	Предложения по улучшению управления МКД – по отношению к ТСЖ (ЖСК)	2	0,9	29	20,4
3	Предложения по улучшению управления МКД – по отношению к УК	52	24,6	10	7,0
4	Предложения и замечания по проведению опроса	11	5,2	9	6,3
5	Другое	13	6,2	13	9,2
<i>Можно было предложить несколько вариантов ответа, поэтому общее число % ответов равно более 100%</i>					
ИТОГО		240	113,7	158	111,2

22. Укажите особенности способа управления в Вашем доме:

1. Если в доме ТСЖ (ЖСК):

	УК		ТСЖ	
	Респонденты	%	Респонденты	%
председатель правления самостоятельно	2	2,8	443	76,4
нанят управляющий	3	4,2	47	8,1
договор с УК	60	84,5	11	1,9
затрудняюсь ответить	6	8,5	79 +20 про- пуц.	13,6

2. Если в доме УК, избрано ли доверенное лицо собственников (старший по дому):

	УК	
	Респонденты	%
да	266	45,8
нет	137	23,6
затрудняюсь ответить	178 +19 (пропущ.)	30,6

23. Сфера Вашей основной (профессиональной) деятельности?

	УК		ТСЖ	
	Респонденты	%	Респонденты	%
Бюджетное учреждение, предприятие	67	11,2	58	9,7
Государственная, муниципальная служба	57	9,5	56	9,3
Частное предприятие, организация	180	30,0	199	33,2
Некоммерческая, общественная, профсоюзная организация, объединение	5	0,8	6	1,0
Учащийся, студент	27	4,5	26	4,3
Военная служба, правоохранительные органы	7	1,2	7	1,2
Пенсионер	217	36,2	205	34,2
Другое	40	6,3	43	7,2
ИТОГО	600	100	600	100

24. Каков был доход на 1 человека в Вашей семье в прошлом месяце? .

	УК		ТСЖ	
	Респонденты	%	Респонденты	%
До 7 тыс. руб.	118	31,0	125	32,9
От 7 до 10 тыс. руб.	185	48,6	147	38,7
Свыше 10 тыс. руб.	78	20,5	108	28,4
ИТОГО	381	100	380	100

25-1. Пол

	УК		ТСЖ	
	Респонденты	%	Респонденты	%
Мужской	209	34,8	216	36,0
Женский	391	65,2	384	64,0
ИТОГО	600	100	600	100

25-2. Возраст

	УК		ТСЖ	
	Респонденты	%	Респонденты	%
До 30 лет	104	17,3	123	20,5
От 31 до 50 лет	202	33,7	201	33,5
Старше 50 лет	294	49,0	276	46,0
ИТОГО	600	100	600	100

25-3. Образование

	УК		ТСЖ	
	Респонденты	%	Респонденты	%

неполное среднее	31	5,2	31	5,2
среднее	109	18,2	93	15,5
среднее специальное	234	39,0	189	31,5
незаконченное высшее	34	5,7	39	6,5
высшее	192	32,0	248	41,3
ИТОГО	600	100	600	100

25-4. Форма владения квартирой

	УК		ТСЖ	
	Респонденты	%	Респонденты	%
1) она является собственностью Вашей семьи (Вашей собственностью)	525	87,5	538	90,2
2) муниципальное жилье (договор социального найма)	41	6,8	20	3,3
3) Ваша семья (Вы) арендует это жильё	15	2,5	29	4,8
4) служебное жильё	14	2,3	13	1,7
5) иное	5	0,8	0	0,0
Итого	600	100	600	100

25-5. Срок проживания в доме

	УК		ТСЖ	
	Респонденты	%	Респонденты	%
До 2-х лет	47	7,8	94	15,7
Свыше 2-х лет	553	92,2	506	84,3
Итого	600	100	600	100

26. Хотели бы Вы принять участие в рассмотрении и обсуждении проблем, связанных с тематикой данного опроса («Изучение уровня конфликтности в жилищной сфере»)?

	УК		ТСЖ	
	Респонд.	%	Респонд.	%
Да	120	20,0	105	17,5
Нет	480	80,0	495	82,5
Итого	600	100	600	100

Данные о многоквартирном доме

1. Срок сдачи в эксплуатацию

	УК		ТСЖ	
	Респонденты	%	Респонденты	%
1950-1960	200	33,3	80	13,3
1961-1970	170	28,3	140	23,3
1971-1990	150	25,0	160	26,7
1991-2010	80	13,3	220	36,7
Итого	600	100	600	100

2. Этажность

	УК		ТСЖ	
	Респонденты	%	Респонденты	%

1-2-х этажные	10	1,7	0	0,0
3-5-ти этажные	370	61,7	240	40,0
6-11-ти этажные	200	33,3	305	50,8
12 этажей и выше	20	3,3	55	9,2
Итого	600	100	600	100

3. Количество подъездов

	УК		ТСЖ	
	Респонденты	%	Респонденты	%
1 подъезд	20	3,3	0	0,0
2-5 подъездов	360	60,0	320	53,3
Более 5 подъездов	220	36,7	280	46,7
Итого	600	100	600	100

4. Количество квартир в доме

	УК		ТСЖ	
	Респонденты	%	Респонденты	%
До 60 квартир	10	1,7	20	3,3
61-100 квартир	372	62,0	200	33,3
Свыше 100 квартир	218	36,3	380	63,3
Итого	600	100	600	100