

## 20.03.2015 | О жилищном просвещении и жилищной безграмотности

Материал подготовлен для доклада на Всероссийском семинаре «Развитие общественного контроля в сфере ЖКХ как путь улучшения ситуации в жилищно-коммунальной сфере», состоявшегося с 18 по 20 марта 2015 года в г.Санкт-Петербурге. Вследствие недостаточного количества времени, предоставленного для выступления, на семинаре были озвучены лишь отдельные фрагменты доклада. С целью размещения на сайте «АКАТО», для удобства читателей доклад подкорректирован (поскольку устная речь и напечатанный текст воспринимаются несколько по-разному), при этом смысловое содержание не изменено (примечание Д.Н.).

### О жилищном просвещении и жилищной безграмотности

Центр дистанционного обучения «АКАТО» организует большое число семинаров в различных городах России. Например, в 2014 году «АКАТО» проводил обучающие мероприятия в 27 регионах Российской Федерации.

На основании обобщённого опыта многих регионов хотелось бы сказать несколько слов о ситуации в сфере жилищного просвещения.

Проблема недостатка, а то и полного отсутствия квалификации граждан в вопросах жилищно-коммунальных услуг стоит в России как никогда остро. Подавляющая часть потребителей ЖКУ абсолютно некомпетентна в жилищной сфере.

### I. Причины

Причин можно выделить несколько:

#### 1) Сложность и высокая динамичность изменений жилищного законодательства.

За последние несколько лет в сфере жилищного законодательства приняты сотни правовых актов только федерального уровня, а региональных и муниципальных вообще

не сосчитать. Далеко не каждый специалист знает даже реквизиты всех этих документов, не говоря уж об их содержании. Разумеется, подавляющая часть потребителей ЖКУ не знают жилищное законодательство и подавно.

## 2) Действия СМИ.

Здесь необходимо отметить, что средства массовой информации практически повсеместно указывают в качестве виновников всех проблем исполнителей коммунальных услуг – то есть УО и ТСЖ. Чтобы ни случилось – виноваты «коммунальщики»! Кстати, ни разу не слышал, чтобы «коммунальщиками» называли бы РСО – тех, кто поставляет так называемые коммунальные ресурсы, «коммунальщиками» у нас традиционно называют УО, ТСЖ, ЖСК. И именно их называют виноватыми во всех проблемах жилищной сферы. При этом часто в СМИ озвучиваются просто несуществующие нормы и правила, за несоблюдение которых телезрителям и читателям газет предлагается сразу же «наказывать» своё ТСЖ, свою управляющую организацию путём подачи жалобы в ГЖИ, в прокуратуру, в Роспотребнадзор. В целом СМИ создают негативный образ исполнителей коммунальных услуг.

При этом необходимо отметить, что в подавляющем числе случаев именно УО, ТСЖ, ЖСК собирают средства с потребителей ЖКУ, именно УО, ТСЖ, ЖСК часто являются организациями, наиболее заинтересованными в грамотных потребителях.

Однако, их негативный образ не только способствует снижению платёжной дисциплины (ведь человек, уверенный, что деньги с него собирает вор, не горит желанием платить вору), но и порождает огромное недоверие к информации, предоставляемой исполнителями КУ – ТСЖ, ЖСК, УО. А ведь именно эти организации чаще всего стремятся довести до потребителей информацию о новых законах, об изменениях норм, правил и так далее. И именно эта важнейшая информация ставится потребителями под сомнение. Даже разъяснения, полученные потребителем во время личных визитов в управляющую организацию, ТСЖ, часто ставятся потребителем под сомнение.

В результате посредством настоящей **информационной войны** против исполнителей КУ огромной части населения России навязана **Концепция вражды**, которую можно выразить формулой «Потребитель и Исполнитель КУ – заклятые враги». Считаю такую Концепцию крайне губительной для всей сферы ЖКХ.

## 3) Излишняя «политизированность» жилищной сферы

Чуть ли не каждый кандидат на ту или иную должность в органах власти считает необходимым пообещать наладить ЖКХ. При этом, разумеется, такие кандидаты опираются на потребности электората. А с учётом низкой грамотности потребителей, их проблемы часто надуманны и необоснованны. Подавляющее число политиков в своих предвыборных кампаниях не ставит целью что-либо разъяснить своим избирателям, а

считает необходимым заявить, что избиратели, безусловно, правы, и после избрания на ту или иную должность эти самые политики обязательно будут эти якобы абсолютно правомерные заявления и жалобы брать в работу и решать проблемы. Разумеется, в таком случае неграмотные потребители лишь получают подтверждение правильности своей безграмотной позиции.

К таким же политическим проблемам можно отнести очень слабые «санкции» к потребителям ЖКУ, которые нарушают законодательство (в частности – не оплачивают потреблённые услуги), поскольку каждый потребитель – это избиратель. А избирателя, безусловно, надо любить. В итоге безграмотный потребитель получает поддержку политических властей, что только усугубляет и без того непростую ситуацию в сфере ЖКХ.

## **II. Последствия потребительской безграмотности**

Одним из серьёзных последствий жилищной безграмотности считаю непонимание собственниками квартир самого факта владения своим помещением и необходимости содержания не только его, но и общедомового имущества. Разумеется, это приводит к иждивенческому отношению как минимум к общему имуществу и к снижению платёжной дисциплины.

Потребительская безграмотность, кроме того, приводит к непониманию как структуры платы за ЖКУ в целом, так и непониманию структуры платы за содержание и текущий ремонт в частности. Многие граждане никак не могут понять, что из 3-4 тысяч рублей общей квартплаты в пользу УК или ТСЖ поступит лишь 500-800 рублей. А когда такое понимание наступает, многие из разобравшихся в этом вопросе считают, что это деньги исключительно на уборку подъездов и ремонт дверей и окон тех же подъездов.

Я видел откровенное изумление собственников, когда они узнавали, что, например, сотрудники УК получают зарплату из средств, собранных с жильцов в качестве квартплаты. Недоумение у многих вызывает тот факт, что работа по начислению платежей, осуществлению перерасчетов, изготовлению и распространению квитанций, оказывается, стоит каких-то денег, и деньги эти берутся из того же «содержания и ремонта».

Известна масса примеров, когда УК под давлением общественного негодования вместо необходимых (но незаметных собственникам!) работ по ремонту инженерных систем в подвале дома проводит не особо нужные (но при этом такие заметные и радующие жильцов!) работы по косметическому ремонту подъездов. Разумеется, это популистские меры! Но УК иногда вынуждена на них идти, чтобы окончательно не рассориться с жильцами.

Еще одним негативным последствием потребительской безграмотности является возникновение лже-теорий, постулатами которых является одна мысль: «Нас обманывают! С нас требуют денег больше, чем требуется!». О некоторых таких теориях я скажу позже, сейчас лишь отмечу, что такие теории используют вырванные из контекста правовых актов фразы, фрагменты математических и технических расчётов, различные спорные (зачастую непроверяемые утверждения). И эти псевдонаучные псевдоюридические теории привлекают множество последователей, что, безусловно, губительно для жилищной сферы.

В целом потребительская безграмотность приводит к обветшанию, разрушению МКД, к психологическому дискомфорту участников жилищных отношений и росту социальной напряженности

### **III. Потребности в просвещении и реализация обучения**

Потребность в жилищном просвещении потребителей жилищно-коммунальных услуг уже в целом признана всеми: в том числе, органами власти всех уровней – от муниципальных до федеральных, всеми участниками жилищных отношений – и РСО, и исполнителями КУ, и потребителями, и собственниками помещений.

Однако, качественного просвещения, обучения жилищным вопросам лично я не встречал нигде. Подавляющая часть программ жилищного просвещения (а то и все существующие программы) построена по одному принципу: «У Вас есть проблема? Вот Вам образец жалобы – пишите, и всё решится».

В результате и УО, и ТСЖ, и прокуратуры, и ГЖИ, и суды просто завалены жалобами, подавляющее число которых необоснованы, а то и попросту безграмотны. А ведь все эти жалобы требуют обработки, ответов. Жалобы, направленные, например, в ГЖИ или прокуратуру, часто требуют проверок, и даже если заранее известно, что нарушений нет, материалы отрабатываются, люди пишут отчеты, объяснительные, служебные записки, копируют сотни листов документов и так далее.

Рассмотрим, к чему это приводит, на примере. Я думаю, что достаточно большое число

присутствующих знает, как, например, может срываться работа Интернет-сайтов. Я говорю о так называемых DoS-атаках. На какой-либо сайт посредством специального программного обеспечения поступает огромное количество запросов, в силу невозможности обработать такое огромное число запросов сайт перестаёт работать, «виснет».

Многочисленные обращения в управляющую компанию можно сравнить с такими информационными атаками. При постоянном росте жалоб, обращений, заявлений в какой-то момент абсолютно все сотрудники УК вынуждены будут заниматься только обработкой этих жалоб вместо того, чтобы осуществлять деятельность по содержанию и ремонту домов. А при дальнейшем росте таких обращений деятельность компании может просто завершиться. В итоге и дома не будут обслуживаться, и обращения не будут обрабатываться.

Я, конечно, не призываю к отказу от обращений, но хочу, опираясь на практику, отметить, что подавляющее число жалоб является необоснованным, и эти жалобы не просто дестабилизируют работу УК, но и способны полностью такую работу блокировать. Мне известно, что в прошлом году в некоторых управляющих организациях различными проверяющими и надзорными органами было проведено по 300-400 проверок. Проверки эти проводились в рабочие дни, а поскольку количество рабочих дней в году меньше, чем количество проведенных проверок, очевидно, что такие организации проверяли по несколько инстанций в день.

Основной причиной огромного числа этих самых необоснованных жалоб лично я считаю низкую грамотность (а порой – абсолютную безграмотность) потребителей ЖКУ.



#### IV. Предложения «АКАТО»

Полагаю, что потребители ЖКУ должны иметь не просто поверхностные знания, но знать суть процессов в сфере ЖКХ.

## **1) Бюджет Исполнителя КУ**

Например, многие жильцы с большим удивлением узнают, что бюджет управляющих организаций складывается из их квартплаты, с удивлением узнают, что ни администрация, ни региональное правительство ничего не платит управляющим компаниям, уверенно полагают, что УК владеет какими-то дополнительными «собственными средствами».

Исходя из уже озвученной мной Концепции вражды, руководствуясь необоснованным мнением, что УК владеет какими-то мифическими дополнительными средствами, многие жильцы стремятся навредить своему, так сказать, врагу, делают всё, чтобы привлечь УК к финансовой ответственности. При этом не понимают, что наложение штрафа на УК приводит к снижению количества средств, которые тратятся на содержание и ремонт дома самого же жалобщика.

Мне известен, например, такой случай. Одна жительница обратилась в УК с жалобой, что размер начисленной ей оплаты слишком высок. УК всё пересчитала за некоторый период и пришла к выводу, что этой жительнице начислена действительно неверная сумма, но только не завышенная, а заниженная – к оплате было предъявлено меньше, чем положено. Расхождение было незначительное, составляло, если я не ошибаюсь, до ста рублей, причем за период в несколько месяцев. УК этой жительнице всё разъяснила и даже «простила» долг. Однако, недоверчивая жительница обратилась в ГЖИ. Проверка выявила нарушение в виде неверно начисленной стоимости, жительницу обязали доплатить эти сто рублей, а на УК наложили штраф сто тысяч, поскольку в законодательстве не указано, что штраф накладывается именно за излишне начисленную плату, штраф накладывается за неверно начисленную.

## **2) Структура квартплаты**

Помимо понимания, из чего складывается бюджет исполнителей коммунальных услуг, потребителям необходимо понимать структуру платежа, и направление финансовых потоков.

Собственники помещений, потребители услуг должны чётко понимать, сколько конкретно денег из их квартплаты идёт в пользу исполнителя услуг, а сколько поступает в РСО. Порой невозможно объяснить жителям, что подавляющая часть квартплаты – это стоимость коммунальных услуг. Невозможно объяснить жителям и то, что УК и ТСЖ абсолютно не заинтересованы в завышении стоимости коммунальных услуг, а даже наоборот – заинтересованы в снижении такой стоимости. Поскольку чем ниже стоимость

КУ, тем ниже оплата банку за прием таких платежей, тем ниже сумма задолженностей собственников перед УК, тем по большому счёту проще той же УК взаимодействовать с жильцами управляемых домов.

### **3) Тарифы и нормативы. Выбор Исполнителя КУ**

Одним из важнейших направлений жилищного просвещения считаю разъяснение вопроса, кем, на каком основании, в каком порядке утверждаются **тарифы и нормативы потребления коммунальных услуг** и стоимость содержания и ремонта.

Претензий типа «Управляющая компания повысила нам стоимость отопления» просто не должно быть!

Собственники помещений, кроме того, должны чётко понимать, что именно они устанавливают плату за содержание и ремонт, и именно они избирают УК и создают ТСЖ. Если им не нравится исполнитель КУ, они имеют право выбрать или создать другого. Но ни в коем случае недопустимо заявлять: «Я не хожу на Общие собрания, потому что за меня уже всё решено...», далее после таких слов обычно указываются конкретные должностные или иные лица, которые, разумеется, воруют, и которых ну никак не могут победить все жители МКД, в едином порыве выступившие против.

### **4) Общее имущество**

В жилищном законодательстве плата за содержание и ремонт общедомового имущества названа «оплатой за жилое помещение». Не берусь судить, по каким причинам законодатель избрал именно такое название, но последствия такого решения негативны.

Исходя из буквального прочтения, довольно значительная часть жильцов воспринимает такой вид платежа, как оплату неких услуг и работ непосредственно в своем жилом помещении. Расшифровка «плата за содержание и ремонт» приводит к мнению, что человек платит за некоторые работы по содержанию и ремонту, проводимые в принадлежащем ему жилом помещении.

При этом широко распространяются различного рода лже-теории. Одна из них, например, содержит мысль, что **общее имущество многоквартирного дома принадлежит не собственникам помещений**, а некому иному собственнику – например, администрации муниципального образования, или правительству, или еще кому-то. В результате, естественно, исчезает желание содержать это самое «имущество неизвестного хозяина», возникает непонимание, почему именно собственники квартир должны оплачивать, например, капитальный ремонт дома, который, по их мнению, им не принадлежит. В целом непонимание собственника помещения, что он является и собственником некоторой части общего имущества, приводит исключительно к негативным последствиям. Считаю такое положение вещей недопустимым.

## 5) Ликвидация лже-теорий

Раз уж я упомянул одну из жилищных лже-теорий, скажу еще о некоторых весьма устоявшихся, но, тем не менее, неверных мнениях.

Так, например, получает широкое распространение **такая теория**. Поскольку собственники оплачивают содержание общего имущества пропорционально своей доле в этом общем имуществе, тариф на содержание и ремонт должен умножаться не на площадь квартиры конкретного собственника, а на площадь той доли именно общего имущества, которая принадлежит этому собственнику. Например, если тариф 10 рублей с квадратного метра, и площадь некой квартиры 50 квадратных метров, общая площадь помещений дома 3 000 метров, из них общедомовая собственность 300 метров, предлагается такой метод расчета: делим площадь квартиры 50 метров на общую площадь помещений 3000 метров и умножаем на площадь общедомовой собственности. Получаем, соответственно 5 квадратных метров – это доля этого конкретного собственника в общем имуществе дома. Затем эту долю мы умножаем на тариф 10 рублей, и получаем, что такой собственник должен заплатить за содержание и ремонт 50 рублей. Ответственно заявляю, что такой порядок расчета неверный, и озвученная мной теория ложная. Разумеется, тариф 10 рублей надо умножать на площадь квартиры 50 метров и получать стоимость содержания и ремонта 500 рублей, а никак не 50.

Еще одна, скажем так, набирающая силу лже-теория касается расчета платы за отопление. Не буду вдаваться в технические подробности, но замечу, что приверженцы этой теории настаивают на том, что плата за отопление завышена в десятки раз.

Разумеется, эти и подобные им лже-теории находят сторонников, в первую очередь, потому, что пропагандируют одну простую мысль – жильцам предъявляется к оплате сумма больше, чем положено, на самом деле нас обманывают и вводят в заблуждение.

Вред таких теорий очевиден – это и падение платежной дисциплины, и обострение отношений между участниками жилищных отношений, и тот же рост жалоб и социальной

напряжённости.

По моему стойкому убеждению, «победить» такие теории можно только грамотными качественными доступными разъяснениями – то есть реализацией именно качественных программ жилищного просвещения населения.

## **б) Новая концепция**

В целом хочу отметить, что специалисты компании «АКАТО» уверены в необходимости изменения концепции взаимоотношений исполнителей и потребителей коммунальных услуг. Необходимо отказаться от **Концепции вражды**, войны между указанными участниками жилищных отношений и перейти к Концепции сотрудничества и взаимодействия. Я не хочу сказать, что абсолютно все УК и ТСЖ «белые и пушистые», но из опыта работы с этими организациями могу заметить, что подавляющее число специалистов УК и ТСЖ – грамотные, ответственные люди, которые действительно хорошо выполняют свою работу и стремятся не к необоснованному обогащению, а к качественному управлению домами, собственники которых доверили им такое управление.

Автор: Нифонтов Д.Ю.