

Информационная война в ЖКХ. «Презумпция вины», «Концепция вражды»

Статья размещена на сайте АКАТО: <http://acato.ru/articles/20160424/informacionnaya-voyna-v-zhkh>

Ранее на сайте АКАТО уже размещались статьи, затрагивающие темы [информационной войны](#) в жилищной сфере России, [«Презумпции вины»](#) УО, ТСЖ, ЖСК, [«Концепции вражды»](#) между потребителями и исполнителями коммунальных услуг. Поскольку затронутые ранее вопросы остаются спорными, в настоящей статье проведен более глубокий анализ ситуации в жилищной отрасли Российской Федерации в части наличия признаков информационной войны, её участников, её методов, её последствий. В публикации приведен ряд предложений органам власти, местного самоуправления, некоммерческим организациям и активистам, целью которых является улучшение и развитие ЖКХ России, сформулирован ряд рекомендаций для исполнителей коммунальных услуг (УО, ТСЖ, ЖСК). Статья получилась объемной, однако [автор](#) выражает надежду, что изложенные в ней доводы будут способствовать формированию более объективных взглядов на сложившуюся ситуацию.

Содержание статьи:

[Часть I. Информационная война в ЖКХ России](#)

[Часть II. «Презумпция вины»](#)

[Часть III. «Концепция вражды»](#)

[Часть IV. Система сдержек и противовесов](#)

[Часть V. Рекомендации](#)

[- Пути стабилизации ситуации](#)

[- Рекомендации исполнителям коммунальных услуг](#)

Часть I. Информационная война в ЖКХ России

«Самое обидное, что в информационной войне всегда проигрывает тот, кто говорит правду. Он ограничен правдой, а лжец может нести всё, что угодно». Роберт Шекли

Проявления информационной войны

Если рассматривать репутацию исполнителей коммунальных услуг (ИКУ), то можно уверенно заявить, что репутация эта, мягко говоря, негативная. Отношение к управляющим организациям (УО), ТСЖ, ЖСК со стороны и потребителей коммунальных услуг (КУ), и ресурсоснабжающих организаций (РСО), и органов власти, и надзорных инстанций, и судов очень часто является предвзятым – УО, ТСЖ, ЖСК часто воспринимаются как лица, по умолчанию недобросовестные, стремящиеся исключительно к ущемлению прав потребителей и некой «наживе».

Попробуем рассмотреть подробнее, откуда появилось такое устойчивое мнение, как сформировался столь негативный образ ИКУ.

Поскольку речь идет о репутации – то есть, о некоем комплексе оценочных представлений, сформированном на основании некоторых сведений – следовательно, об информационной субстанции, начнем рассуждения с вопроса информационных потоков, их направленности и содержания.

Проводя даже поверхностную оценку этих самых потоков в сфере ЖКХ, приходится признать, что в России в отношении УО, ТСЖ, ЖСК в настоящее время фактически ведется информационная война. Необходимо уточнить, что речь идет не о коммерческом шпионаже, не о похищении или уничтожении неких сведений, данных, а об информационно-психологической войне – то есть о комплексе мер по информационно-психологическому воздействию.

Возможно, такое мнение покажется кому-то спорным или даже абсурдным, но давайте рассмотрим вопрос подробнее.

Начнем с теоретической части. Информационно-психологическое воздействие осуществляется на некие информационные системы. Под информационной системой понимается совокупность элементов и связей между ними, обеспечивающих определенные алгоритмы обработки информации. Любое сообщество людей является информационной системой, каждый элемент которой (каждый человек) обрабатывает получаемую информацию по неким алгоритмам и передает результат другим элементам посредством существующих связей.

В сфере ЖКХ можно выделить ряд таких систем, как отдельных, относительно обособленных (таких, как системы органов власти, системы надзорных органов, системы судебных органов, системы ресурсоснабжающих организаций), так и некую общую информационную систему, объединяющую всех участников остальных перечисленных систем. Поскольку сфера ЖКХ касается каждого гражданина России, и те же депутаты, министры, судьи, жилищные инспекторы, в конце концов, являются такими же потребителями жилищно-коммунальных услуг, как и все остальные граждане России, то эту общую информационную систему можно назвать системой потребителей.

Очевидно, что некоторые обособленные группы потребителей (например, те же представители различных органов и инстанций), имеющие доступ к неким сведениям в своих закрытых специализированных информационных системах, в любом случае существуют в общем информационном поле потребителей жилищно-коммунальных услуг. И кстати, именно представители этих обособленных групп являются связующими звеньями специализированных и общей информационных систем.

Это первый момент, с которым необходимо определиться. Информационно-психологическое воздействие оказывается на некую информационную систему, которая в своем составе имеет еще ряд систем.

Обычно информационную войну принято рассматривать как политический процесс, в который вовлекаются государства, а не отдельные лица или организации внутри одной страны. При рассмотрении межгосударственных информационных войн некоторые эксперты выделяют несколько признаков наличия таких войн. Назовем участников такой войны «агрессор» и «атакуемый». В качестве признаков информационной войны выделяют:

1. Нарастание присутствия государства-агрессора в информационном поле атакуемого государства (создание своих СМИ) и нарастание влияния агрессора – технологического,

финансового, идеологического, информационного – на национальные СМИ атакуемого государства с целью установления частичного или полного контроля над информационными ресурсами;

2. Создание благоприятных условий для возникновения внутри атакуемого государства новых **квасисамостоятельных субъектов** геополитической активности, интересы которых не совпадают (а в идеале – прямо противоположны) интересам атакуемого государства;

3. Укрупнение геополитических субъектов, создание новых союзов и коалиций, в которых основной связующей целью объединения является совместная конкурентная борьба за право преимущественного влияния на определенные части информационно-психологического пространства и протекающие в них процессы;

4. Введение комплекса мер информационной (информационно-психологической) блокады – информационная изоляция, отсечение атакуемого государства от международных информационных ресурсов;

5. Создание негативного психологического фона в отношении деятельности конкретных лиц или органов атакуемого государства;

6. Целенаправленные действия по формированию атмосферы психологической напряженности.

Проецируя перечисленные признаки на сферу ЖКХ России, можно легко увидеть аналогии, причем в качестве атакуемых субъектов выступают исполнители коммунальных услуг. Рассмотрим подробнее:

По первому признаку. Общеизвестно, что подавляющее число информационных ресурсов России (телевидение, печатные и электронные СМИ) выставляют исполнителей коммунальных услуг в негативном свете. Практически ежедневно мы слышим из телепередач о «нерадивых коммунальщиках», которыми у нас традиционно именуется исключительно исполнители коммунальных услуг. Ресурсоснабжающие организации, поставляющие коммунальные ресурсы, у нас, как ни странно, «коммунальщиками» не называются. Печатные и электронные СМИ публикуют «громкие» статьи, разоблачающие работников УО, ТСЖ, ЖСК, уличающие их в обманах, хищениях, в мошенничестве.

При этом затруднительно вспомнить какие-либо позитивные телепередачи и статьи в печатных и электронных СМИ о работниках УО, ТСЖ, ЖСК, тяжело найти публикации и передачи, которые бы содержали восторженные отзывы о героических усилиях работников УО, ТСЖ, ЖСК, качественно и эффективно управляющих домами, оперативно устраняющих аварии.

То есть, очевидно, что в информационном поле значительный перевес Агрессоров по отношению к ИКУ, что вполне соответствует первому признаку информационной войны.

По второму признаку. В жилищной сфере создаются многочисленные организации общественного, муниципального, государственного жилищного контроля, появляются различные активисты, председатели Советов МКД, которые в подавляющем числе случаев цель своей деятельности видят именно в борьбе с исполнителями коммунальных услуг.

Объектами жилищного контроля, разумеется, являются все те же УО, ТСЖ, ЖСК. Почему-то не создаются организации по контролю соблюдения законности в сфере тарифообразования. Редко встречаются рассуждения экспертов об установлении завышенных тарифов органами госвласти, а ведь именно регулируемая государством стоимость коммунальных услуг составляет большую часть квартплаты. Редко публикуются разоблачения мошенничеств различных тепло- и водоснабжающих организаций, не соблюдающих температурные графики, не обеспечивающих надлежащий ремонт тепловодоканализационных сетей на территориях муниципальных образований – а обслуживание этих сетей, между прочим, входит в тариф на коммунальные услуги и является прямой обязанностью соответствующей РСО, но никак не УО, ТСЖ, ЖСК.

Что касается «зон ответственности» непосредственно УО, ТСЖ, ЖСК – то есть надлежащего содержания общего имущества – уже повсеместно признано, что, во-первых, качество технических и инженерных систем подавляющего числа многоквартирных домов России настолько низкое, что за поддержание хотя бы минимальной их работоспособности некоторых исполнителей коммунальных услуг уже надо представлять к наградам, а во-вторых, именно сами жильцы бьют в подъездах стекла и ломают двери, портят стены и ступени, повреждают перила, замки на дверях в подвалы и на чердаки, именно жильцы бросают мусор в подъездах и во дворах. Однако, для борьбы с такими жильцами не создаются общественные объединения и не организуются активисты.

Активисты и НКО ведут борьбу с УО, ТСЖ, ЖСК. И именно для борьбы с исполнителями коммунальных услуг создаются различные «горячие линии», проводятся бесплатные вебинары и т.п.

Подавляющая часть этих «борцов» как раз и есть те самые квазисамостоятельные субъекты, появлением которых характеризуется информационная война. Почему «квазисамостоятельные», разъясним чуть позже.

По третьему признаку. Помимо отдельных организаций жилищного контроля создаются целые объединения, в том числе межрегиональные. Это объединения как отдельных активистов, так и целых групп, общественных организаций – некоторые из них осуществляют деятельность на территориях не только отдельных поселений, но и целых регионов, и даже в масштабах всей страны. Многие общественные организации жилищной сферы поддерживаются органами государственной власти – региональными и даже федеральными.

Необходимо отметить, что эти организации практически не занимаются законотворческой, нормотворческой деятельностью, не взаимодействуют с правоохранительными и надзорными органами, не проводят экспертиз, они работают, прежде всего, в информационном поле.

А как уже говорилось ранее, укрупнение субъектов, создание союзов и коалиций, целью объединения которых является совместная конкурентная борьба за право преимущественного влияния на определенные части информационно-психологического пространства, является одним из признаков информационной войны.

По четвертому признаку. Очевидно, что информация о различных нарушениях ИКУ более востребована, при этом самим УО, ТСЖ, ЖСК очень проблематично присутствовать в информационном пространстве телевидения, печатных или электронных СМИ.

Информация от УО, ТСЖ, ЖСК несколько скучна, часто она воспринимается как априори недостоверная. Что они могут представить? Сухие отчеты? Или рапорт о том, что все хорошо? Но ведь всем потребителям очевидно, что все должно быть хорошо по умолчанию, но на самом деле все плохо – о чем тогда вообще могут кого-либо информировать ИКУ? А может быть, рассказывать о недобросовестных потребителях, о жалобщиках? Но на эти публикации очень часто следует реакция в виде поддержки этого потребителя, например: «Молодец! Правильно жалуется!» или «А за что вам вообще платить?» и т.д. и т.п. А может быть, писать о нарушениях закона органами прокуратуры, ГЖИ, судами? Но ведь такая информация тоже будет оцениваться совсем не в пользу ИКУ.

Таким образом, создается некая информационная блокада. УО, ТСЖ, ЖСК фактически исключаются из информационного пространства, их присутствие в качестве источника информации сводится к минимуму. А как раз блокада атакуемого субъекта является одним из признаков информационной войны.

Как следует из приведенных рассуждений, по четырем из шести обозначенных признаков уже видно, что информационная война действительно идет.

Наличие оставшихся двух признаков: «**5.** Создание негативного фона в отношении конкретных лиц» и «**6.** Формирование атмосферы психологической напряженности» представляется очевидным – и негативный фон в отношении деятельности УО, ТСЖ, ЖСК, и атмосфера психологической напряженности в сфере ЖКХ однозначно присутствуют.

Таким образом, все шесть перечисленных признаков информационной войны в сфере ЖКХ России присутствуют, атакуемые субъекты определяются достаточно точно – это УО, ТСЖ, ЖСК.

Квазисамостоятельные субъекты

При обсуждении **второго признака** информационной войны, был употреблен термин «квазисамостоятельные субъекты». Хотелось бы чуть подробнее остановиться на этом термине. Несмотря на то, что при буквальной расшифровке приставки «квази» (а она означает «как бы») название «как бы самостоятельные субъекты» говорит само за себя, необходимо отметить еще ряд моментов.

Информационная система, в которой ведется информационная война, является самообучающейся. Это такая система, которая претерпевает изменения вследствие внешнего информационного воздействия. То есть, такая система не просто обрабатывает поступившие данные по некому определенному алгоритму, но и меняет сам алгоритм в зависимости от этих поступивших данных.

Если рассматривать какое-либо простейшее техническое устройство, например, мясорубку, само устройство не претерпевает изменений от того, что подается на его вход. Подали мясо – получили измельченное мясо, подали лук – получили измельченный лук. Если после лука вновь подать мясо – снова получим измельченное мясо. Алгоритм всегда одинаков.

В самообучающейся системе меняется сам алгоритм обработки информации в результате получения этой информации. Например, человек сам по себе является классической самообучающейся системой. Если маленькому ребенку сказать, что чайник трогать нельзя, потому что он горячий, то ребенок его может все равно потрогать, поскольку в нем заложен алгоритм проверки поступивших сведений. Обжегшись, то есть – получив информацию, что значит «горячий», ребенок меняет алгоритм обработки данных, и в следующий раз, услышав, что чайник горячий, уже не спешит его трогать. То есть первоначально поданная информация обработалась по одному алгоритму, тут же система провела корректировку этого алгоритма, и повторно поданные те же самые сведения уже обработались совсем по другой схеме. Разумеется, при этом был получен иной результат.

В информационной самообучающейся системе алгоритмы могут меняться как в зависимости от поданных на вход данных, так и вследствие внутреннего взаимодействия ее элементов, в том числе вследствие изменения количества таких элементов.

Если рассматривать систему, в которой ведется информационная война против ИКУ, то необходимо отметить, что часто не требуется воздействие в виде последовательного и полного информирования. Некие исходные данные могут подаваться частями, обрывочно, через разные входы информационной системы, и уже сама система выстраивает алгоритм обработки этих сведений, дополняет их, корректирует. При этом доверие к информации, обработанной самой системой, всегда возрастает.

Например, обрывочные данные о возможных нарушениях УО, ТСЖ, ЖСК формируют стойкую убежденность в недобросовестности этих организаций. Заявления о необходимости борьбы с этой недобросовестностью, об официальной поддержке этой борьбы порождают возникновение активистов, которые уверены, что они сами решили начать некую борьбу, до которой некоторое время назад им и дела никакого не было. Отчасти навязчивые, но неполные сведения о порядке обжалования действий УО, ТСЖ, ЖСК, о порядке рассмотрения обращений органами власти, судебными и надзорными инстанциями порождают у таких активистов желание изучить эти механизмы, и через некоторое время они уже считают себя экспертами, самостоятельно разобравшимися в неких хитросплетениях. При этом формируется некая система мировоззрения, некие мнения, выводы, сделанные на основе сведений, часть которых проверить невозможно, часть – затруднительно (вследствие необходимости затрат на проверку сил, средств, времени). И при «правильных» информационно-психологических атаках, при верной оценке атакуемых субъектов получается в достаточной степени замотивированный на некие выгодные агрессору действия, обладающий минимальным для выполнения задачи набором знаний и умений активист.

Насколько самостоятельными можно считать таких субъектов в их деятельности по борьбе с УО, ТСЖ, ЖСК? Представляется более правильным называть их «квазисамостоятельными».

И такой термин, кстати, относится не только к отдельным гражданам. Такими квазисамостоятельными субъектами являются целые общественные организации и их объединения.

Рассмотрим хотя бы такой признак, как цель деятельности этих организаций. Зачастую у них нет четко сформулированных целей. Называть в качестве цели «защиту прав потребителей жилищно-коммунальных услуг», но при этом не осуществлять никакой юридической помощи представляется совершенно неверным – заявленная цель не реализуется без соответствующих ей механизмов. Называть в качестве цели деятельности

«общественный жилищный контроль» тоже кажется не совсем верным, поскольку непонятно, кто кого контролирует, с какой целью, какие имеет полномочия и т.д. В ЖКХ существуют договорные отношения. Собственники помещений для управления своей собственностью создают ТСЖ или нанимают УО, поручают этим организациям управление своим домом и взаимодействуют в рамках Договора управления, либо в рамках Устава ТСЖ. При неисполнении сторонами обязательств стороны имеют право решать вопросы как непосредственно путем переговоров, так и обращаясь в надзорные и судебные инстанции. С какой стороны, от чьего имени и в качестве кого здесь выступает «общественный жилищный контроль», непонятно.

Дополнительно необходимо отметить следующие обстоятельства: во-первых, помимо квазисамостоятельных субъектов в информационной войне участвуют вполне самостоятельные субъекты, чьи цели вполне четко сформулированы, методы и алгоритмы действий разработаны, источники финансовых, технических, административных, трудовых и иных ресурсов определены. Во-вторых, наличие квазисамостоятельности в действиях ряда субъектов вовсе не означает их некомпетентность, низкий интеллектуальный уровень или некую непорядочность, аморальность. Очень часто информационные атаки направлены именно на компетентных, грамотных субъектов – ведь они, получив некоторое информационное воздействие по замыслу инициаторов информационной войны далее должны действовать самостоятельно и с высокой эффективностью, что подразумевает активность, грамотность, компетентность – по крайней мере, в достаточном для осуществления своих функций объеме.

Часть II. «Презумпция вины»

Рассмотрев некоторые признаки **информационной войны** против УО, ТСЖ, ЖСК, перейдем, собственно, к причинам и целям этой войны.

Прежде всего, важно отметить, что в настоящее время не разработано алгоритмов определения начала и окончания информационных войн. Некоторые эксперты могут установить лишь факты наличия такой войны (по ряду признаков) и последствия этой войны.

Аналогичная ситуация и в жилищной информационной войне. Несмотря на вполне логичные выводы о том, что эта война уже идет, крайне затруднительно установить, кем и когда она была начата и когда она закончится.

Тем не менее, можно уверенно заявлять, что самым существенным последствием этой информационной войны является выработка некой «Презумпции вины» исполнителей коммунальных услуг. Негатив по отношению к УО, ТСЖ, ЖСК очевиден, репутация этих организаций, мягко говоря, оставляет желать лучшего, их недобросовестность многим представляется некой аксиомой, фактом, не требующим никакого подтверждения. Поскольку указанное последствие выявлено уже относительно давно, и инициаторы информационной войны не могут быть не осведомлены об этом, но при этом продолжают информационное воздействие, можно уверенно заявлять, что «Презумпция вины» ИКУ – одна из целей этой войны.

Как ни странно, именно эта же «Презумпция» является и причиной продолжения информационных атак. Получается в некотором роде гениальная схема информационного воздействия. При частичном достижении цели, выраженной в создании негативного

образа ИКУ, этот негативный образ провоцирует элементы информационной самообучающейся системы на действия по доказыванию негативной репутации ИКУ, что, разумеется, дает результаты в виде упрочения, усиления «Презумпции вины», после чего процесс продолжает двигаться по спирали, усиливаясь на каждом витке даже без дополнительных внешних информационных воздействий.

В результате в информационном поле сложилось стойкое предубеждение против исполнителей коммунальных услуг, которое, безусловно, влияет на всех участников жилищных отношений, в том числе на представителей судебных, надзорных инстанций, на представителей органов государственной власти и местного самоуправления и, разумеется, на потребителей жилищно-коммунальных услуг.

Именно с позиции «Презумпции вины» часто рассматриваются споры с участием УО, ТСЖ, ЖСК, именно с этой позиции освещают события в сфере ЖКХ средства массовой информации, более того – очень часто именно с этой позиции смотрят на жилищную сферу законодатели, принимая соответствующие законы, и представители государственных органов исполнительной власти, принимающих нормативные правовые акты жилищной сферы.

Если беспристрастно разобраться в порядке взаимодействия организаций и предприятий жилищной сферы, становится вполне понятно, что исполнители коммунальных услуг – далеко не единственные организации этой сферы, и большая часть вопросов совсем не зависит от них. К таким вопросам можно отнести тарифы и нормативы на коммунальные услуги (это компетенция органов госвласти субъектов РФ), вопросы качества коммунальных услуг (очевидно, что улучшить качество коммунального ресурса, поданного в многоквартирный дом, исполнитель КУ в подавляющем числе случаев просто технически не может), вопросы аварий на городских сетях, утечек, перерывов в предоставлении коммунальных услуг (это вопросы органов местного самоуправления, ресурсоснабжающих организаций и иных специализированных организаций, обслуживающих сети). Очевидно, что перечисленные вопросы – одни из наиболее значимых в сфере ЖКХ.

Однако, негативные последствия действий или бездействия РСО, органов госвласти и местного самоуправления зачастую не афишируются, о них «скромно умалчивается». При этом сведения о каких-либо нарушениях со стороны УО, ТСЖ, ЖСК не просто активно распространяются, но и смакуются, «пережевываются», «ставятся на контроль» и т.д. Немаловажно то обстоятельство, что часть нарушений попросту вымышлена, часть нарушений в некотором роде фиктивны, то есть они могут существовать в силу закона, но вина в их существовании именно со стороны УО, ТСЖ, ЖСК часто сомнительна.

Приведем пару примеров.

В одной из телепередач телеведущий, затрагивая тему ЖКХ, сделал заявление примерно такого содержания: *«Если Вы выходите с утра на работу и видите неочищенную от снега, не посыпанную песком пешеходную дорожку, это является нарушением. Коммунальщики обязаны дважды в день очищать пешеходные проходы и автомобильные проезды во дворах от снега и обрабатывать их противогололедными материалами. Вы можете обратиться в управляющую организацию и потребовать устранить нарушения. В случае отказа управляющей организации обращайтесь в жилищную инспекцию».*

Вроде бы все логично выглядит, однако есть существенное «но»: ни одна норма не устанавливает, что именно дважды в день производится очистка от снега, ни одна норма

не устанавливает, что очистка должна производиться до начала рабочего дня – очевидно, что для проведения такой очистки необходимо, чтобы персонал УО выходил на работу в ночь. Конечно, запрета на ночную работу не установлено, но надо, например, понимать, что нормы трудового законодательства устанавливают необходимость повышенной оплаты труда в ночное время, эти дополнительные расходы включаются в тариф на содержание. И если собственники помещений готовы платить больше, то можно устанавливать любую периодичность работ и любой график – в сфере управления МКД действуют договорные отношения, и договариваться стороны договора управления могут о множестве различных аспектов. Но телеведущие об этом не говорят, и потребители, услышав по телевизору о неких несуществующих нормах, да еще с указанием, куда надо обращаться, начинают действовать. Сначала обращаются в УО, где получают закономерный отказ и разъяснения, что их ввели в заблуждение, поскольку периодичность работ установлена договором управления, а после этого обращаются с жалобами в ГЖИ, которая организует проверку УО. Что такое проверка, тоже понятно – из УО истребуют документы (а это, естественно, расходы на копирование документов, на их отправку, отвлечение персонала УО от другой работы и т.п.), потом проверяющий орган, также руководствуясь «Презумпцией вины», тщательно ищет хоть какое-либо нарушение (не зря же проводится проверка!), при его нахождении накладывает штраф на УО или отдельных должностных лиц. А если представить, что заявителей будет несколько? А если их будет огромное количество?

И каков результат?

Во-первых, УО понесет огромные необоснованные финансовые потери на, скажем так, «обеспечение проверки» (изготовление копий документов, использование оборудования, работа специалистов УО с сотрудниками надзорных инстанций и т.п.), на оплату штрафа. А откуда у УО деньги? Правильно – исключительно из средств, вносимых потребителями в качестве платы за содержание жилья! Особо отметим – не из оплаты жилищно-коммунальных услуг в целом, а исключительно из оплаты содержания жилья! Во-вторых, специалисты УО вместо своих обязанностей вынуждены будут обрабатывать жалобы, обращения, готовить объяснения и документы для проверяющих и надзорных органов.

Здесь впору вспомнить о так называемых DoS-атаках. Напомним, такими атаками называются хакерские атаки на вычислительные системы (или интернет-сайты) с целью доведения этих систем до отказа. Сущность DoS-атак заключается в направлении на атакуемую систему множества запросов (это могут быть вполне легальные запросы, например, на предоставление какой-либо информации, приобретение товаров, согласно профилю соответствующего интернет-сайта). В результате DoS-атак сначала затрудняется или вообще прекращается доступ к системе пользователей (в том числе – легальных, имеющих право на такой доступ), а затем вся система может стать неработоспособной из-за нехватки ресурсов для обработки запросов.

Многочисленные обращения в УО, ТСЖ, ЖСК аналогично DoS-атакам могут приводить не только к дестабилизации деятельности ИКУ, но и к полной потере его работоспособности. В момент, когда все специалисты вынуждены будут лишь обрабатывать жалобы и обращения, а также взаимодействовать с контролирующими или надзорными органами, управлять домами будет попросту некому.

Известен случай, когда в одной УО провели свыше 400 проверок в течение года. С учетом того, что рабочих дней в году существенно меньше, очевидно, что несколько инстанций проводили проверки одновременно.

Такая ситуация является одним из последствий предоставления потребителям ЖКУ недостоверной информации.

Что касается сведений о фиктивных нарушениях, здесь можно привести такой пример. Жилищным законодательством утверждена Концепция исполнителя коммунальных услуг, согласно которой существуют два вида правоотношений: одни правоотношения (по приобретению коммунального ресурса) существуют между исполнителем коммунальных услуг и РСО, другие (по оказанию коммунальных услуг) – между ИКУ и потребителями. При этом стоимость и объем потребления коммунального ресурса равны стоимости и объему потребления коммунальных услуг. Иными словами – **обязательства ИКУ перед РСО по оплате коммунального ресурса равны обязательствам потребителей перед ИКУ по оплате коммунальной услуги.**

И что происходит, если потребители не исполняют свои обязательства по оплате? А ведь очевидно, что добиться 100%-ной оплаты затруднительно. В этом случае у ИКУ возникает задолженность перед РСО на ту же сумму, что и у потребителей перед ИКУ. А например, у ТСЖ все средства являются целевыми, и погашать задолженность за коммунальный ресурс из средств, предназначенных, например, на содержание общего имущества, попросту запрещено!

Что в этом случае делает значительная часть РСО? Именно то, что в отношении потребителей-физических лиц прямо запрещено Законом о **персональных данных**. РСО указывает, что некий ИКУ (УО, ТСЖ, ЖСК) должен им некую сумму за потребленный за определенный период коммунальный ресурс. Необходимо понимать, что РСО действует абсолютно правомерно, в точном соответствии с законом. Наличие задолженности подтверждается договором ресурсоснабжения, показаниями приборов учета, состоянием финансовых расчетов между ИКУ и РСО, обнародование данных о задолженности юридического лица не запрещено (в отличие от физических лиц, в отношении которых применим федеральный закон от 27.07.2006 N152-ФЗ «О персональных данных»).

Громогласно заявляется, что такая-то УО или такое-то ТСЖ являются должниками, ресурс потребители, а заплатить за него не хотят! Иными словами – ИКУ объявляется недобросовестным. Все в точном соответствии с «Презумпцией вины» и правилами информационной войны.

Робкие попытки ИКУ огласить сведения о том, что долг перед РСО возник исключительно вследствие неплатежей собственников помещений, пресекаются в соответствии с существующей в рамках информационной войны **информационной блокадой**.

А что думают потребители-должники? Многие из них начинают рассуждать так: «Зачем я буду платить долг, когда УО, ТСЖ, ЖСК денежки попросту присваивают и сами никуда не платят? Ворам платить не хочу!». И долг начинает расти, способствуя наращиванию напряженности, повышая уверенность в правильности «Презумпции вины».

Очевидно, что задолженность ИКУ перед РСО является нарушением, с ИКУ могут быть взысканы долги вместе с пенями, штрафами и т.д. При этом не менее очевидно, что вина ИКУ, несмотря на ее наличие в силу закона, при здравом рассуждении не столь существенна.

Часть III. «Концепция вражды»

Собственно, приведенные примеры можно рассматривать как последствия **информационной войны** и утвердившейся **«Презумпции вины»**.

Продолжая приводить другие примеры, обратим внимание на действия некоторых отдельных групп элементов информационной системы:

1. Суды:

В 2013 году Постановлением Правительства РФ от 16.04.2013 N344 из Правил предоставления коммунальных услуг была исключена услуга «водоотведение на ОДН». Однако, огромное число РСО продолжало предъявлять эту услугу к оплате ИКУ. О незаконности предъявления этой услуги к оплате потребителям никто не спорил, ИКУ никто не давал права требовать деньги за эту услугу с потребителей, а вот против взыскания оплаты несуществующих услуг с самих ИКУ многие суды не возражали. Понадобилось лишь 2,5 года, чтобы **Верховный суд РФ принял несколько определений** о том, что предъявление к оплате ИКУ в пользу РСО несуществующей услуги «водоотведение на ОДН» незаконно, но, тем не менее, до сих пор единообразия судебной практики по этому поводу нет.

Например, в одном из судебных заседаний судья, прервав объяснения специалистов управляющей организации, спросила: «Вы представляете управляющую организацию?» и, получив утвердительный ответ, сказала: «Тогда не надо ничего больше пояснять, всё понятно, суд удаляется для вынесения решения», после чего была признана обязанность УО оплачивать несуществующую услугу в пользу РСО.

В отношении пеней за коммунальные услуги очень часто суды принимают решения отказать ИКУ во взыскании пеней с должника-потребителя, при этом пени в пользу РСО с должника-ИКУ обычно взыскиваются в полном объеме.

По одному из дел суд принял просто-таки поразительное решение. Речь шла о взыскании стоимости потребленной теплоэнергии с одной крупной управляющей организации в пользу РСО. Сумма иска составляла примерно 37 миллионов рублей. Управляющая организация была частично согласна с иском, разногласия касались суммы в 80 тысяч. В суд были предоставлены подробные расчеты, однако суд не стал их рассматривать, не стал даже особо слушать объяснения сторон, а принял довольно-таки «простое» решение: *«Удовлетворить иск в полном объеме в связи с малозначительностью спорной суммы»*. То есть основанием для удовлетворения иска стали не расчеты, не нормативные правовые акты, а то обстоятельство, что по мнению судьи (как говорится в законе – по внутреннему убеждению), сумма 80 000 рублей незначительна. С одной стороны, в процентном отношении к общей сумме иска 80 тысяч действительно незначительные деньги, но с другой стороны – это месячная зарплата нескольких работников УО. Да и какая разница вообще, идет речь об одном рубле или об одном миллионе? Ведь суд должен всесторонне оценивать обстоятельства. Можно, конечно, задать еще вопрос, почему на том же основании сумма иска **не была уменьшена** на эту же сумму, но тут надо напомнить о «Презумпции вины» ИКУ, и все становится понятным. Решение суда, кстати, оставлено в силе судом апелляционной инстанции, далее оно не обжаловалось.

Это лишь несколько примеров, которые, тем не менее, дают представление о предубежденности судов. Разумеется, судьи, как и все прочие граждане, подвержены

информационным атакам, и в их сознании, как и в сознании всех прочих, закреплена «Презумпция вины» ИКУ.

2. Органы государственной власти, политики, кандидаты на выборные должности:

Казалось бы, законодательная и исполнительная власть лучше других должны понимать ситуацию и действовать логично, учитывать интересы всех участников жилищных отношений. Но и тут «Презумпция вины» ИКУ довлеет в умах депутатов и министров.

Иначе чем можно объяснить, например, метания законодателей в части раскрытия информации о деятельности УО?

Всем известно, что последние несколько лет в России ведется некая кампания по понуждению исполнителей коммунальных услуг раскрывать информацию о своей деятельности, и объем подлежащей раскрытию информации постоянно растет. При этом в качестве обоснования такой обязанности указывается необходимость «прозрачности» деятельности УО, ТСЖ, ЖСК для потребителей жилищно-коммунальных услуг.

Не совсем понятно, о какой такой прозрачности нам все время говорят. Что касается содержания общего имущества, то тариф на такое содержание устанавливается общим собранием собственников, этот тариф указывается в квитанции (если кто-то его не помнит, то достаточно просто посмотреть свою же квитанцию), состав работ по содержанию является неотъемлемой частью договора управления, причем в перечне работ указывается и их периодичность, и их стоимость. Этой информации вполне достаточно для понимания объема и стоимости выполняемых работ. Тарифы и нормативы на коммунальные услуги регулируются государством, соответствующие НПА имеются в открытом доступе. Иными словами, заинтересованный человек вполне может сам посчитать, сколько и за что он платит. Другое дело, что далеко не всем хватит элементарных знаний для такого расчета. Но ведь отсутствие знаний у потребителей невозможно вменить в вину УО, ТСЖ, ЖСК.

При этом ИКУ обязывают сначала соблюдать Стандарт раскрытия информации, согласно которому ИКУ обязаны разместить на специальном сайте огромное число данных по каждому дому. Подавляющая часть этих данных совершенно не нужна потребителям ЖКУ. Устанавливается обязанность ИКУ готовить **электронные паспорта МКД**, которые тоже на самом деле никому не нужны! В России поразительно мало потребителей, изучивших электронный паспорт своего дома или сведения, обнародованные во исполнение Стандарта раскрытия информации.

Вывод – раскрытие информации именно в установленном законом объеме самим потребителям, собственно, не требуется. При этом надзорные органы проверяют соответствие раскрытой информации факту. И вот тут наступает еще большее непонимание – зачем надзорные органы требуют от ИКУ раскрывать информацию, которой они (эти органы) уже обладают, и которая никому, кроме них (этих органов), не нужна? Почему бы этим самым надзорным органам самим не предоставить информацию потребителям, если у кого-то есть мнение, что потребители в этой информации действительно нуждаются?

Ответы на эти вопросы кажутся очевидными с позиции «Презумпции вины» ИКУ.

На данный момент эпопея с раскрытием информации привела к созданию **ГИС ЖКХ**, которая консолидирует в себе всю информацию жилищной сферы и обеспечит взаимодействие участников жилищных отношений.

Сразу необходимо отметить, что все мероприятия по раскрытию информации финансируются ИКУ самостоятельно, то есть фактически из средств потребителей ЖКУ.

Давайте для примера рассмотрим какое-нибудь небольшое ТСЖ, созданное собственниками помещений среднего дома квартир на 60. Очень часто председателем такого ТСЖ является пенсионер, который работает в ТСЖ за минимальную зарплату, в штате ТСЖ также за незначительную зарплату могут работать, например, сантехник, электрик, дворник (эти люди могут сотрудничать с несколькими ТСЖ), квитанции на оплату изготавливает, например, некий расчетный центр, бухгалтерию самого предприятия ведет внештатный бухгалтер. Это вполне реалистичная ситуация.

Предположим, что тариф на содержание составляет 20 рублей с квадратного метра. Если площадь квартиры в среднем 50 метров, то во всем доме 3000 метров. Следовательно, при 100%-ной собираемости ТСЖ может получить ежемесячный доход в 60 000 рублей. Из этих средств оплачивается работа расчетного центра, аварийно-диспетчерской службы (аварийно-диспетчерское обслуживание должно быть круглосуточным), оплачивается вывоз мусора, оплачивается работа председателя, сантехника, электрика, дворника, внештатного бухгалтера, закупаются инструменты, запчасти, материалы, оплачиваются все необходимые налоги и т.п. Все прекрасно понимают, что такое 60 000 и насколько реально финансировать этими средствами все перечисленные работы. Экономить можно, разумеется, за счет снижения качества работ. Дополнительно необходимо учесть, что ТСЖ ведет претензионную работу, участвует в судах (а это – бумага, юристы и т.п.), да и добросовестных плательщиков среди потребителей обычно меньше 100%.

И вот рассматриваемому ТСЖ необходимо зарегистрироваться в ГИС ЖКХ, а для этого потребуется усиленная квалифицированная электронная подпись, стоит она 5-8 тысяч рублей, потребуется компьютер (как помним, расчеты квитанций осуществляет РЦ, бухгалтерию ведет внештатный бухгалтер, ТСЖ в своей деятельности ПК не использует), к нему соответствующее программное обеспечение (вполне возможно, что исключительно лицензионное – пока неизвестно, как будет ГИС взаимодействовать с пиратскими копиями Windows). Оценим компьютер вместе с ПО в 25 000, а ЭЦП в 5 000, всего получится 30 000. Как видите, уже с каждой из 60 квартир надо собрать по 500 рублей дополнительно. Далее – необходимо собрать информацию и внести ее в ГИС. А если пенсионер-председатель не знаком с этим сервисом вообще? Если он не является пользователем ПК и даже не представляет, что с компьютером делать? Нужен программист или хотя бы грамотный пользователь. Пусть он возьмет за свою работу даже всего лишь 5000 рублей (а скорее – больше), эти деньги также необходимо собрать с потребителей. А ведь информацию необходимо постоянно актуализировать! То есть требуется ежемесячная работа и ежемесячные расходы!

И как объяснить жильцам, что они должны сразу оплатить по 500-600 рублей и потом ежемесячно доплачивать какую-либо сумму за некую ГИС ЖКХ, которая большинству из них совсем не нужна? Однако, по глубокому убеждению законодателя ГИС ЖКХ очень нужна потребителям, исходя из этого обязанность ИКУ по раскрытию в ней информации закреплена соответствующим федеральным законом.

При этом очевидно, что в «дополнительных сборах» обвинят вовсе не законодателя.

Рассуждая о политиках, необходимо отметить следующий существенный момент: практически каждый кандидат на выборную должность органов местного самоуправления или органов госвласти любого уровня считает необходимым заявить о намерениях что-то оптимизировать в ЖКХ. Однако, очень часто эти кандидаты являются дилетантами, никакой реальной внятной программы по модернизации ЖКХ у них нет. Стоит вспомнить то обстоятельство, что уже много лет у нас идет перманентная реформа ЖКХ, и никак не видно ей конца-края. И ведь невозможно сказать, что в органах власти у нас дилетанты, что они ничего не понимают – нет же! Власть опирается на экспертные оценки, экспертные мнения, реализует различные программы, финансирует ряд процессов в ЖКХ, но по признаниям представителей власти система ЖКХ России далека от совершенства.

И кандидаты, заявляющие об улучшении ЖКХ, чаще всего не разрабатывают какие-то стратегии улучшения жилищной сферы, а опираются на мнение избирателей. И вот избиратели-дилетанты, свято веря в «Презумпцию вины» ИКУ, просят у этого кандидата помощи «в борьбе с ворами-коммунальщиками». Что отвечает кандидат? Он не будет чему-либо учить избирателей, не будет им перечить и что-либо доказывать. Фактически в обмен на их голоса он признает их абсолютную правоту (да ведь он и сам отчасти «околдован» «Презумпцией вины»), обещает им разобраться с УО, ТСЖ, ЖСК, да еще усиливает негатив, сообщая, что он уже начал разбираться с ЖКХ, уже «накопал» материалов на уголовное дело, и, как только изберется, сразу же добьется правды.

Избиратели уходят окрыленные, уверенные в своей правоте, «Презумпция вины» дополнительно закрепила «честным словом» кандидата, кандидат получил голоса, избрался, стал политиком. Вроде все хорошо, вот только УО, ТСЖ, ЖСК как-то некомфортно.

3. Потребители ЖКУ:

Перейдем от судов и политиков к третьей, самой многочисленной группе элементов информационной системы, которая на самом деле включает в себя, в том числе, и две ранее упомянутые группы – это потребители ЖКУ.

В целом, очевидно, что «Презумпция вины» ИКУ приводит к созданию «Концепции вражды» между потребителями и исполнителями коммунальных услуг. Если со стороны властей, судов, надзорных инстанций по отношению к ИКУ особой вражды нет, поскольку, во-первых, в сложившейся ситуации профессионализм персонала ИКУ очевидно растет (продолжать работать в условиях существенного давления могут только действительно квалифицированные люди), и это тяжело отрицать даже на самом высшем уровне, а профессионалы всегда вызывают уважение у других профессионалов; во-вторых, все перечисленные организации владеют существенными рычагами давления на ИКУ, и в случае возникновения некой враждебности, напряженности, эта напряженность может быть легко разряжена незамедлительной агрессией в отношении ИКУ, и дальнейшим наслаждением своей «победой». Агрессия может выражаться в проверке, привлечении к ответственности, предъявлении какого-либо требования, от которого проблематично уклониться. Победе ИКУ в любом вопросе мешает та самая пресловутая «Презумпция вины».

У потребителей несколько меньше рычагов давления, зачастую ниже компетентность, недостаточно организованности, структурированности действий. С учетом информационной войны, в ходе которой «информационные снаряды» многократно «поражают» потребителей ЖКУ, с учетом «Презумпции вины» ИКУ, которая часто принимается потребителями ЖКУ за основу, за неимением более прочного и понятного

базиса, вырабатывается некая концепция поведения, отношения к ИКУ, которую иначе как **«Концепцией вражды»** назвать затруднительно.

Руководствуясь «Концепцией вражды», которая в значительной части своих постулатов элементарно противоречит логике, потребители ЖКУ стремятся причинить вред ИКУ любой ценой. Огромную радость у таких потребителей вызывает привлечение УО, ТСЖ, ЖСК к ответственности, при этом тот факт, что средства на оплату штрафа берутся из карманов этих же самих радующихся потребителей, их не интересует и, собственно, не вызывает доверия. Очень весело потребители услуг фальсифицируют показания счетчиков, не понимая, что фактически воруют у своих соседей. Жильцы домов повреждают, портят общее имущество, свято веря, что это не их имущество, а имущество то ли муниципалитета, то ли управляющей компании, зачастую не задумываясь, что живут именно в том подъезде, в котором бьют стекла, разрисовывают стены и т.д., а восстановление повреждений будет осуществляться за их же счет. Жильцы бросают мусор в подъездах и во дворе, проводят переоборудование общедомовых систем отопления и водоснабжения, делают перепланировку своих квартир и элементов общего имущества.

Значительная часть потребителей абсолютно не верят ИКУ и уклоняются от переговоров с ними, некоторые регулярно обращаются в надзорные инстанции, жалуясь на что только можно. Потребители не платят за услуги, считая, что при оплате услуг в пользу ИКУ, этот «подлый ИКУ» просто присвоит себе «их кровные».

Отмеченное поведение характерно вовсе не для неких «диких» людей, оно характерно, как ни странно, для огромной части жителей России. Это могут быть интеллигентные граждане, смущенно бросившие окурок в подъезде или «случайно» разбившие стекло, уважаемые инженерные работники, умело «откручивающие» показания домашних приборов учета ресурсов, образованные юристы, доводящие замеченную даже незначительную ошибку ИКУ до «разгромного финала». И это могут быть люди любых возрастов, руководствующиеся самыми благородными мотивами. Молодые люди, испортившие стену в подъезде, на самом деле писали друг другу романтические послания и вовсе не стремились что-то испортить – так уж вышло. Бабушке тяжело донести пакет с мусором до помойки, а соседа попросить неудобно, вот и бросила его в подъезде – не со зла, так уж вышло. Кто-то помог друзьям, родным знакомым перевезти мебель, да своротил в подъезде перила и входную дверь – ничего не поделаешь, так уж вышло, да и подъезд чужой. Абсолютно законопослушный человек, не имеющий долгов, для экономии в конкретный месяц указал меньшие показания прибора учета, выросли объемы КУ на ОДН, и он вместе с соседями пошел разбираться с ИКУ – что это за баснословные цифры там насчитали? А то, что он сам поучаствовал в фальсификации – просто так уж вышло. Примеров можно приводить множество.

Часть IV. Система сдержек и противовесов

Несмотря на то, что из всего вышесказанного можно сделать вывод о прямо-таки чудовищном непонимании абсолютно всеми – и потребителями, и законодателями, и всеми остальными – ситуации, в которой оказались ИКУ, на самом деле это не совсем так.

Приведем пару примеров:

1. Неоднократно в России начинались некоторые, скажем так, движения за исключение из схемы предоставления коммунальных услуг такого посредника как УО, ТСЖ, ЖСК.

Наверняка многие слышали такие идеи – если УО и ТСЖ все поголовно воруют, пусть не будет этих исполнителей коммунальных услуг, этих посредников, пусть РСО напрямую предоставляют потребителям коммунальные услуги и собирают с них за это деньги.

Фактически такая схема управления реализуется при непосредственном управлении.

И вот тут интересный момент!

Оказывается, РСО (без стеснения заявляющие, что УО воруют их деньги) сопротивляются введению непосредственного управления – как раз той модели управления МКД, когда посредников между поставщиком коммунального ресурса и потребителем коммунальной услуги не существует (т.е. когда «воров» лишают возможности воровать). В прошлом году Госдума рассматривала возможность разделения процессов предоставления коммунальных услуг и услуг по содержанию жилья. Предполагалось, что РСО будут самостоятельно оказывать коммунальные услуги, самостоятельно собирать за них оплату, в общем – посредники УО и ТСЖ исключаются из процесса предоставления КУ.

И вот тут РСО заявили следующее: исключать из схемы предоставления коммунальных услуг нельзя, поскольку тарифы на коммунальные услуги не включают в себя расходы на администрирование платежей, то есть на работу по расчету объема и стоимости предоставленных услуг, на изготовление квитанций, ведение лицевого счета потребителей, претензионную работу и т.д. В настоящее время эту работу ведут как раз УО, ТСЖ, ЖСК. Обратите внимание! Несмотря на весь негатив в отношении ИКУ, РСО устраивает их работа, устраивает настолько, что они против исключения этих посредников из схемы предоставления КУ.

Безусловно, РСО громко заявляют о своем желании получать свои деньги напрямую с собственников, но, оказывается, не хотят исчезновения посредников! Ведь УО и ТСЖ даже при прямых расчетах населения с РСО остаются исполнителями коммунальных услуг, несут всю полноту ответственности за качество этих услуг, да еще и оказываются должниками перед РСО по обязательствам собственников, если те, потребляя коммунальные услуги, вдруг решили их не оплачивать. При этом исполнитель коммунальных услуг выступает для РСО в качестве бесплатного коллектора, работающего с должниками-потребителями (расходуя на это свои финансовые и трудовые ресурсы) и в полном объеме (не оставляя себе ни копейки, не компенсируя свои расходы на «выбивание» этих денег, да еще дополнительно тратя средства на банковские переводы) перечисляющего деньги в РСО.

Очевидно, что сопротивление исключению из схемы предоставления КУ таких организаций, как УО, ТСЖ, ЖСК, указывает на то, что эти сами сопротивляющиеся (в данном случае – РСО) высоко оценивают эффективность работы ИКУ, и на самом деле не считают их всех поголовно ворами.

А как считает законодатель?

Что касается того же непосредственного управления, то Законом **от 21.07.2014 N255-ФЗ** (так называемый «Закон о лицензировании») институт непосредственного управления существенно ограничивается. Если до принятия этого закона любой дом мог управляться непосредственно, то теперь непосредственное управление возможно только, если количество квартир в доме не превышает 30 (в первоначальной редакции было 16). То есть все дома, в которых свыше 30 квартир, должны управляться либо УО, либо ТСЖ,

либо ЖСК. Следовательно, и законодатель полагает правильным, чтобы работали именно эти организации.

Более того, в процессе обсуждения того же «**Закона о лицензировании ЖКХ**» экспертами высказывалось, например, такое мнение: «УО получит возможность отказаться от “нерентабельных” домов путём исключения их из перечня МКД в заявлении на выдачу лицензии». Что же получается? Есть “нерентабельные” дома? И их так много, что эту проблему обсуждают на федеральном уровне? И власти опасаются, что УО могут такие дома «бросить», а кто-то другой (вероятно, органы госвласти, местного самоуправления) вынуждены будут решать вопросы содержания и ремонта таких домов? А как же повальное воровство УК?

Таким образом, несмотря на «Презумпцию вины», информационную войну, на самом деле ни РСО, ни органы государственной власти не стремятся к уничтожению УО, ТСЖ, ЖСК. То есть целью информационной войны вовсе не является тотальное уничтожение этих организаций.

2. Одна **очень показательная история** произошла в России в 2009 – 2013 годах.

Началась эта история в городе Белгороде. Однажды в наружной стене одного из МКД г.Белгорода появилась трещина. Понятно, что наружная стена дома является внутренней стеной чьей-то квартиры. И вот собственник этой квартиры, в стене которой появилась трещина, обратился в управляющую компанию. Управляющая компания оказалась ответственной, осмотрела трещину, и решила, что необходимо провести экспертизу. Понятно, что экспертиза – это деньги. А где взять деньги, если УО действует в рамках утвержденного перечня работ и в рамках тарифа на содержание и текущий ремонт? Проведение экспертиз и средства на них в Договоре управления не предусмотрены.

Поскольку УО была ответственная, она организовала общее собрание собственников, на котором объяснила ситуацию и предложила установить дополнительный платеж для проведения экспертизы и ремонта трещины в стене.

Что сказали собственники? «В наших стенах трещин нет, а если у этого конкретного собственника трещина в стене – это его проблема. Никаких экспертиз не надо, никаких денег не дадим».

На этом вроде бы все и закончилось. УО исполняет работы по поручению собственников, которые эти работы и оплачивают. Раз собственникам не надо, то УО, собственно, и права не имеет что-то делать.

Однако, недовольный собственник, в стене квартиры которого была эта трещина, обратился в ГЖИ. ГЖИ, как у нас водится, не особо разбираясь, наказала УО, наложила штраф, обязала провести экспертизу и восстановить надлежащее состояние стены дома.

Однако УО обжаловала предписание ГЖИ в Арбитражный суд Белгородской области и суд этот выиграла, предписание суд отменил, впоследствии апелляция оставила решение в силе.

Однако, недовольный жилец с трещиной в стене обратился с жалобой в Президиум ВАС РФ, и ВАС, рассмотрев его жалобу, вынес очень интересное Постановление (**Постановление Президиума ВАС РФ от 29 сентября 2009 года №6464/10**), которым отменил ранее принятые решения судов и установил, что в силу норм содержания и

ремонта все текущие, неотложные, обязательные работы должны выполняться управляющими компаниями, независимо от их указания в Договоре управления.

В общем, независимо от того, есть работы в договоре или нет, выделены на них средства или нет, УО должны всё обслуживать и ремонтировать. На вопрос, на какие средства проводить работы, не предусмотренные договором, судом был дан ответ: «УО – коммерческая организация, и эти затраты – ее коммерческие риски».

Этим Постановлением был создан очень серьезный прецедент. Фактически деятельность по управлению стала коммерчески убыточной, абсолютно нецелесообразной. То есть УО обязана выполнять множество работ, а денег за это просить не имеет права. Необходимо отметить, что Постановление Президиума ВАС РФ обязательно к исполнению на всей территории России.

Каковы были последствия?

В ряде регионов России УО стали массово инициировать расторжение договоров управления и выбор непосредственного управления (НУ), при котором та же УО могла быть нанята в качестве подрядной организации для выполнения строго ограниченного договором подряда перечня работ.

И органы госвласти отреагировали!

Именно вследствие создавшейся ситуации – то есть массового исчезновения УО и перехода на НУ – в 2011 году в ЖК РФ появилась новая норма (часть 1.2 статьи 161), которая ограничивает обязанности УО. Согласно этой норме Правительством РФ должен быть определен минимальный перечень работ по управлению МКД. Работы сверх этого перечня могут быть предусмотрены только по договоренности сторон договора управления.

И в соответствии с частью 1.2 ст.161 ЖК РФ Правительство РФ утвердило Минимальный перечень работ Постановлением от 03.04.2013 N290.

Это еще одно подтверждение того, что стремления к абсолютному истреблению УО у государства нет. Более того – государство в критический момент принимает меры для сохранения этих организаций.

Часть V. Рекомендации

Пути стабилизации ситуации

Резюмируя вышеизложенное, необходимо отметить, что сама по себе **информационная война в жилищной сфере** – очень негативное явление, требующее больших затрат различных ресурсов – материальных, финансовых, трудовых, временных, интеллектуальных. Затраты эти несут все участники жилищных отношений, тем самым постоянно ухудшая как свое состояние, так и состояние ЖКХ в целом.

«**Презумпция вины**» ИКУ не позволяет выстроить сбалансированную систему взаимоотношений, мешает созданию благоприятного инвестиционного климата, опять-таки требует повышенного расхода ресурсов – очевидные с точки зрения закона и

здорового смысла дела, рассмотренные с позиции «Презумпции вины» ИКУ, многократно пересматриваются, практически все вопросы ЖКХ вызывают усиление психологического дискомфорта и социальной напряженности.

«**Концепция вражды**» приводит к существенному обострению взаимоотношений между потребителями и исполнителями КУ, провоцирует очевидную агрессию, вспышки которой могут приводить и к административным правонарушениям, и к уголовным преступлениям. «Концепция вражды» пагубно влияет на всех участников жилищных отношений, в ее рамках развитие ЖКХ попросту невозможно, а вот его крах, наоборот, неизбежен.

Если попытаться сформулировать общие предложения по стабилизации ситуации, то можно предложить следующие шаги:

1. Переход от «**Концепции вражды**» к «**Концепции взаимодействия**». Необходимо понимание потребителей, что УО, ТСЖ, ЖСК – это организации, которые за некоторое вознаграждение наняты собственниками помещений для управления общим имуществом этих собственников. Представляется абсолютно непродуктивным ведение руководителем некой войны со своим подчиненным. Необходимо инициировать некие совместные мероприятия с участием потребителей и исполнителей услуг, собрания, обсуждения, направлять все эти инициативы на достижение позитивных целей, совместного развития.

2. Массовое просвещение в сфере ЖКХ. При этом важно понимать, что зачастую под видом просветительской деятельности ведется все та же информационная война. Всем гражданам необходимо, во-первых, больше времени уделять самообразованию в жилищной сфере, больше руководствоваться законодательными, подзаконными, иными правовыми актами и меньше руководствоваться чьими-то мнениями, оценками, рассуждениями, во-вторых, необходимо крайне осторожно, с высокой критичностью относиться к получаемой из любых источников информации, в-третьих, необходимо оценивать любые сведения с позиции логики, отмечать эмоции, пытаться понять всю систему ЖКХ в комплексе, роль каждой организации в этой системе.

Мероприятия по жилищному просвещению можно разбить на четыре основных направления:

- 2.1. Общее имущество многоквартирного дома. Взаимодействие собственников помещений дома между собой. Бремя содержания общего имущества;
- 2.2. Структура взаимодействия участников жилищных отношений. Предприятия и организации жилищно-коммунального комплекса, их права и обязанности;
- 2.3. Схема финансового взаимодействия участников жилищных отношений. Финансовые обязательства одних участников перед другими, размер, структура этих обязательств. Тарифы и нормативы на коммунальные услуги, порядок их утверждения и применения, выбор РСО. Тариф на содержание жилья, порядок его утверждения и применения, выбор ИКУ. Источники формирования бюджета исполнителя коммунальных услуг, структура расходов исполнителя коммунальных услуг;
- 2.4. Лжетеории жилищной сферы, их ликвидация.

Дополнительно хочется отметить, что основа позитивных изменений, улучшений, модернизации, оптимизации любой сферы – это профессионализм, грамотность,

компетентность, эффективность отдельных личностей. Стать именно такими личностями или, по крайней мере, стремиться к этому, хочется пожелать абсолютно всем.

Рекомендации исполнителям коммунальных услуг

Как бы мрачно ни выглядела ситуация для ИКУ, и какой бы сложной она ни была, представляется недопустимым бездействие УО, ТСЖ, ЖСК, их отказ от попыток что-то исправить.

Можно, конечно, «плакаться на злую судьбу» и ждать, что некто умный и сильный неожиданно всё наладит. Но если уж называть вещи своими именами и признавать, что идёт настоящая информационная война против ИКУ, то этим самым ИКУ надо не ожидать исхода этой войны (который, естественно, не может быть благоприятен для УО, ТСЖ, ЖСК при отсутствии их сопротивления), а предпринимать ответные действия. И эта ответная реакция должна быть продуманной, сильной, эффективной. И поскольку речь идёт о войне информационной, противодействие атакам должно также осуществляться в информационном поле.

Как уже указывалось выше, информационные агрессоры стремятся к наращиванию своего присутствия в информационном поле, к созданию условий для возникновения враждебно настроенных к атакуемому квазисамостоятельных субъектов и их объединений.

Собственно, ответные меры должны быть аналогичны действиям агрессора.

Одним из существенных действий для атакуемых в информационной войне субъектов является поиск союзников. Как ранее уже указывалось в статье **«Штрафы в пользу потребителей КУ: психологические аспекты»**, представляется весьма разумной, реализуемой, способной привести к положительным результатам работа по ликвидации разобщенности ИКУ, по их объединению в составе некой представительной организации, способной эффективно отстаивать интересы УО, ТСЖ, ЖСК перед надзорными и судебными инстанциями, перед органами местного самоуправления и государственной власти различных уровней.

Очевидно, что многие УО, ТСЖ, ЖСК работают в условиях довольно-таки жесткой конкуренции, не предполагающей объединения, обмена информацией, консультаций и т.п. Попытки реализации идеи саморегулирования ИКУ, предполагающей создание СРО предприятий и организаций жилищно-коммунального комплекса, которые в числе прочего могли бы отстаивать интересы своих членов, показали, что различного рода объединения, ассоциации, некоммерческие партнерства в подавляющем числе случаев преследуют свои интересы, отличные от интересов входящих в их состав ИКУ. В настоящее время представляется затруднительным назвать хотя бы одну организацию в России, способную вести с властью конструктивный диалог от имени ИКУ, эффективно отстаивая их интересы.

Тем не менее, лозунг «Пролетарии всех стран, соединяйтесь!», выдвинутый еще в середине XIX века, в несколько иной интерпретации «Исполнители коммунальных услуг России, объединяйтесь!» представляется по-прежнему актуальным для УО, ТСЖ, ЖСК современной России.

Независимо от наличия/отсутствия неких объединений организаций жилищно-коммунального комплекса, наиболее значимыми союзниками для УО, ТСЖ, ЖСК всё-таки представляются жильцы тех домов, которыми эти ИКУ управляют. Поэтому важнейшей задачей представляется формирование у собственников и нанимателей помещений управляемых МКД положительного образа ИКУ, превращение этих самых собственников и нанимателей в надежных сторонников, соратников, сподвижников.

Рассуждая о «положительном образе», хочется дать ответ на один из отзывов, направленных в АКАТО после публикации **статьи** об информационной войне в сфере ЖКХ. Этот отзыв содержит следующее мнение (далее – цитата, орфография автора сохранена): «...указанная в статье “важнейшая задача” УК и ТСЖ по “созданию положительного образа ИКУ” – это “задача” для воров и мошенников! Именно вороватые управляйки пытаются выглядеть честными и ответственным, а вы даете им советы как эту псевдо-честность профессионально преподнести неграмотным жильцам. Хорошая и честная компания не нуждается в рекламе и “создании образа”, как и хороший товар раскупят без рекламы и информационных воздействий. Поэтому ваша статья направлена только в интересах мошенников и воров...».

Во-первых, надо заметить, что рекламировать необходимо **любой** товар – и хороший, и плохой. Рекламируются и «Sony», и «Mercedes», и множество других товаров, высочайшее качество которых признано во всем мире. А для чего столько рекламы «Coca-Cola»? Это настолько низкокачественный напиток, что без рекламы не проживет? Или множество людей не пробовали этого напитка, и им необходимо что-то о нем рассказать? На самом деле, в рекламе нуждается любой товар, любая услуга, любой бренд. Более того, реклама – самый мощный инструмент информирования. Многие люди, считающие, что реклама на них не влияет, не могут объяснить, почему, например, лучшим моющим средством они считают «Fairgy», лучшим стиральным порошком «Tide», лучшим телефоном «Apple» и т.д. При этом часто мнение о высоком качестве товара сформировано у людей, не являющихся специалистами по конкретным товарным группам, а некоторые из них товары, которые считают лучшими, даже никогда не приобретали. Представляется верным утверждение, что именно благодаря рекламе формируется мнение, какой товар является хорошим, уже поэтому фраза «хороший товар в рекламе не нуждается» несостоятельна.

Во-вторых, статьи и содержащиеся в них рекомендации направлены на неопределенный круг лиц, они опубликованы на открытом, бесплатном, общедоступном ресурсе. Можно ли, например, запретить учить читать и писать мошенников? Ведь именно эти знания помогают им совершать преступления! А как же выявить, кто мошенник, кого не надо учить? А может быть, для минимизации риска запретить учить читать и писать вообще всех? Тогда у нас не будет грамотных мошенников, потому что вообще не будет грамотных людей.

И, конечно же, необходимо сказать, что обычно мошенники всё изложенное в статье отлично знают, а вот честные и ответственные УО, ТСЖ, ЖСК, занимаясь исключительно деятельностью по управлению МКД, часто не обращают внимания на необходимость выстраивания взаимоотношений с собственниками помещений МКД, не придают должной значимости этой деятельности.

Продолжая разговор о создании положительного образа ИКУ в глазах жильцов, надо отметить, что информационные атаки, в принципе-то, и направлены на этих жильцов.

Поэтому взаимодействие с ними просто необходимо как минимум для нейтрализации «вражеских атак».

Исполнителям коммунальных услуг необходимо выстраивать с жильцами взаимодействие, конструктивный диалог (или, на худой конец – монолог). Необходимо направлять на них информационный поток «своей» информации, не давать агрессорам возможности «промывать мозги» потенциальным союзникам. Таким образом и наращивается присутствие ИКУ в информационном поле, и создаются условия для возникновения союзников.

Далее можно дать **несколько советов исполнителям коммунальных услуг** о том, как можно выстраивать эффективное информационное взаимодействие с населением (предлагаемые рекомендации сформулированы на основе обобщённого положительного опыта работы управляющих организаций различных регионов РФ с жильцами управляемых ими домов):

1. Информирование

Необходимо информировать жильцов обо всех достижениях ИКУ, разъяснять жилищное законодательство, доводить до сведения потребителей информацию о тех или иных событиях в жилищной сфере и т.п. Для этого можно использовать широкий спектр инструментов: публикации в местных СМИ, выступления по местному телевидению, организация различного рода собраний, обходы домов, размещение информации на квитанциях, на собственных Интернет-ресурсах. Можно выпускать свою газету, какой-либо информационный бюллетень, использовать иные способы информирования населения. Желательно использовать все возможные информационные каналы.

Естественно, сообщения, статьи, обращения должны быть объективными, соответствующими действительности, хотя в отдельных случаях и допустимы субъективные оценки, мнения, высказывания, но не искажающие общеизвестные факты.

Усиление информационного воздействия со стороны ИКУ как минимум частично нейтрализует вредное информационное давление из других источников.

2. Обучение

Прошедшие обучение компетентные жильцы – Ваши друзья. Очевидно, что обсуждать какие-либо вопросы могут только те люди, которые «говорят на одном языке». Довольно затруднительно общение специалиста с дилетантом, причем затруднительно для обеих сторон обсуждения.

Особенно полезно, если обучение проводили Вы, а не кто-либо из Ваших «врагов». Помимо простой благодарности «учителям» обученные Вами люди получают именно ту информацию, которую Вы считаете нужным им дать. Речь не идет о предоставлении ложных сведений, речь идет о правильном расставлении акцентов и выделении тех данных, которыми жильцам, на Ваш взгляд, необходимо обладать.

Можно начать обучение, например, с Советов МКД, постепенно расширяя аудиторию, и довольно скоро Вы увидите, насколько легче Вам будет взаимодействовать с Вашими жильцами.

3. Открытость и доброжелательность

Необходимо вести приемы жильцов управляемых домов. Приём должны вести не только специалисты «паспортного стола» и бухгалтерии по начислению квартплаты, но и, например, директор, инженер, юрисконсульт, прочие специалисты. Создайте максимально комфортные условия для ожидающих приёма граждан. Украсьте не свой кабинет, а приёмную, в которой ждут своей очереди посетители, предложите им чай, покажите, что именно собственники помещений являются главными в отношениях «ИКУ-потребители».

Не уклоняйтесь от предоставления жильцам информации, которую они вправе получить, но которая, на Ваш взгляд, им совсем не нужна в силу элементарной некомпетентности. Позвольте жильцам участвовать в снятии показаний общедомовых приборов учёта, в осмотрах общего имущества, в иных мероприятиях, старайтесь развивать позитивное сотрудничество во время такого рода совместной работы.

Участвуйте в различного рода собраниях, совещаниях, обсуждениях, высказывайте своё мнение, комментируйте события, не уклоняйтесь от ответов на вопросы, разъяснений, а наоборот – проявляйте инициативу, стремитесь к максимальной публичности.

Тут же необходимо напомнить про обязанность раскрытия информации – раскрывайте максимально возможное количество информации. Речь, конечно, не идёт о предоставлении, например, сведений о зарплатах работников, но раскрыть информацию о затратах непосредственно на каждый управляемый дом с распределением суммы по всем видам работ будет очень даже полезно.

4. Качественная обработка жалоб

Очевидно, что обоснованные жалобы должны быть тщательно разобраны, на них должны быть даны подробные развернутые ответы, сами же выявленные замечания должны быть устранены, либо минимизированы. А что же делать с многочисленными необоснованными жалобами, поданными некомпетентными заявителями, которые что-то где-то прочитали, что-то где-то услышали, и по непонятным причинам решили, что их кто-то обманывает, иными словами – жалобы тех, кто «слышит звон, да не знает, где он»?

При поступлении «неадекватных» жалоб реагируйте на них максимально быстро и широко. Пишите не только письменный ответ заявителю, но и открытый ответ в местных СМИ с обязательным объяснением абсурдности жалоб и ссылкой на то, как много времени у работников УО отнимает обработка различных заявлений, содержащих неадекватные требования (неисполнимые и не вмененные в обязанности УО ни договором управления, ни каким-либо НПА).

5. Признание ошибок и недоработок

Если Ваша организация допустила просчёт, промах, обязательно признайтесь в этом. Не стоит, конечно, бравировать своими ошибками, но и отрицать их в ряде случаев глупо. Лучше всего сообщить о своей ошибке, с обязательным указанием мероприятий по ликвидации негативных последствий, отметив положительные моменты («На ошибках учатся», «Благодаря случившемуся, в нашей компании создан специальный отдел, который в будущем предотвратит возникновение не только произошедшего, но и ряда аналогичных событий, возникновение которых мы раньше даже не прогнозировали» и т.д. и т.п.). В ответ на претензию о реально выявленных ошибках и недоработках недопустимо

лгать, якобы таких ошибок не было вовсе. Гораздо правильнее честно признать ошибку и указать на мероприятия по ее исправлению.

6. «Указание виновных»

Эту рекомендацию необходимо использовать крайне осторожно, особенно если придётся балансировать на грани объективного и субъективного. Нельзя «перегибать палку». Но, тем не менее, необходимо по возможности перенаправлять негатив со своей организации на других.

Люди недовольны тарифом на воду? Обязательно сообщите им, что тариф утверждают органы государственной власти. А Вы со своей стороны тоже недовольны таким большим тарифом. Мало того, что Вы чисто по-человечески понимаете людей, так Вы еще лично заинтересованы в уменьшении тарифа (Вы же тоже платите квартплату), а Ваша управляющая компания из-за повышения тарифа терпит дополнительные убытки (например, из-за оплаты банковских переводов, плата за которые установлена в процентах и зависит от перечисляемых сумм). В общем, конкретно в этом виноваты совсем не Вы!

Конечно, недопустимо данную рекомендацию применять в случае, если виновата именно Ваша организация! Если Вы, например, применили в расчетах неправильный тариф, нет смысла заявлять, что это органы госвласти утвердили новый тариф. Во-первых, Ваша ложь легко выявится и повлечет за собой существенный удар по Вашей репутации (за которую Вы, собственно, и боретесь), во-вторых, Вы рискуете подвергнуться дополнительной «атаке» со стороны ложно обвиненного лица.

7. Создание атмосферы нетерпимости к должникам и вредителям

Разъясняйте людям, что убытки, которые приносят Вам должники, погашаются из средств, собранных с добросовестных плательщиков. Пусть добросовестные жильцы понимают, что они частично оплачивают долги своих соседей. Убеждайте, что Вы можете победить всех этих злостных неплательщиков только с помощью их соседей!

Что касается различного рода вредителей (бьющих стёкла и рисующих на стенах), тут нужны и обращения в полицию, и призывы к жильцам ловить и задерживать таких хулиганов, объяснять недопустимость такого поведения своим детям и т.д. и т.п.

8. Создание обратной связи

Проводите анкетирования, опросы жильцов, собирайте информацию. Во-первых, таким образом Вы снимете накапливающийся негатив – выплеснутые на бумагу эмоции уже меньше давят на психику людей. Во-вторых, Вы будете получать информацию о волнующих людей вопросах, получать оценку своей деятельности. И в-третьих, будет создаваться положительный образ заботливой неравнодушной компании, что не может не способствовать росту доверия к ней.

Разумеется, собранная информация должна обрабатываться, из ее анализа должны делаться выводы, рождаться предложения. Бесцельно собранные анкеты, которые потом уничтожаются без прочтения, влекут за собой только неоправданные расходы и постепенное снижение доверия жильцов, поскольку потребители довольно быстро поймут, что их предложения и пожелания не только не приняты в работу, а попросту неизвестны персоналу ИКУ.

9. Вовлечение жильцов в деятельность по управлению МКД

Организируйте различные мероприятия, в которых могут участвовать жильцы управляемых домов. Иницилируйте субботники, проводите конкурсы на лучший двор, лучший подъезд и т.п. Организуйте специализированные конкурсы: среди детей - на лучший рисунок, среди дизайнеров - на лучший логотип, среди творческих коллективов - на лучший слоган и т.п. Привлекайте в комиссии по оценке работ конкурсантов жильцов управляемых домов, представителей общественности. Выбирайте в качестве поощрительных призов полезные вещи, связанные с жилищной сферой: например, дому-победителю – детскую площадку, подъезду-победителю – энергоэффективную систему освещения, победителю индивидуального соревнования – установка комплекта водосчётчиков.

Принимайте от жильцов управляемых МКД предложения по совершенствованию деятельности УО, относитесь внимательно к предложениям жильцов, ищите возможности их совместной реализации, осуществляйте совместные проекты.

10. Подчёркивание единства целей

При любом удобном случае давайте жильцам понять, что Вы наняты ими на работу, у Вас нет никаких собственных интересов, кроме как исполнение работ по содержанию и ремонту их домов, достижения максимально комфортных условий их проживания, предотвращение аварий и всесторонняя помощь во всех вопросах жилищной сферы.

Это не означает, что надо отрицать факты получения зарплаты Вашими сотрудниками или получения какой-либо прибыли от управления МКД. Жильцы должны четко понимать, что Вы получаете деньги обоснованно, что они платят Вам именно за управление их домом, и Вы именно этой деятельностью и занимаетесь, и действуете исключительно в их интересах, в первую очередь потому, что они Вам за это платят.

Насколько эффективны предлагаемые мероприятия?

Конечно же, у ряда специалистов ИКУ, прочитавших советы по информационному взаимодействию, возникают некоторые возражения. Приведем часть из них:

- *«Подавляющее число жильцов – дилетанты. Они ничего не понимают, им бесполезно что-либо объяснять»;*
- *«Информационное взаимодействие можно налаживать непосредственно перед общим собранием собственников, на котором будут решаться важные вопросы (например, увеличение тарифа на содержание и ремонт), в остальное время отвлекать специалистов на «информационную работу» - глупо, неэффективно, нерентабельно»;*
- *«Предлагаемая работа требует огромных ресурсов - финансовых, трудовых. УК, ТСЖ не могут позволить себе тратить средства на такую работу. Гораздо правильнее заниматься именно содержанием и текущим ремонтом, а не глупыми PR-акциями».*

Что ж, попробуем доказать несостоятельность этих замечаний:

Необходимо учитывать, что даже некомпетентные жильцы, ничего не понимающие в жилищном законодательстве, высоко ценят саму деятельность по разъяснению, положительно оценивают открытость УО, ее стремление донести какую-либо информацию до граждан. А с учётом желания довольно большой части людей постоянно

бравировать своими знаниями, в течение довольно короткого периода начнет наблюдаться цитирование информации, предоставляемой ИКУ. И, естественно, цитирующий то или иное сообщение человек будет с большим доверием относиться к источнику такого сообщения. А ведь источником как раз и является ИКУ.

Вот как раз при отсутствии информационного взаимодействия с ИКУ цитироваться будут «враждебные» ИКУ источники.

Что касается грамотных компетентных жильцов, то они однозначно очень высоко оценят информационно-разъяснительную работу, и могут стать настоящими союзниками ИКУ.

Что же касается «периодичности» информационной работы (т.е. её востребованности именно перед Общим собранием или в какой-либо другой конкретный момент и «ненужности» во все остальные периоды), тут необходимо понимать, что «глубина» информационного воздействия, влияющая на степень доверия, - величина, безусловно, зависящая от времени этого воздействия. Жильцы дома нанимают УО (или создают ТСЖ), и после проведения общего собрания продолжают платить ИКУ за услуги по содержанию и ремонту, т.е. остаются его клиентами. Нельзя считать целью работы ИКУ «протаскивание» нужных решений через ОССП с целью дальнейшего получения максимальной прибыли и минимизации издержек. Надо помнить главное – собственники помещений МКД могут нанести существенный, даже непоправимый урон деятельности ИКУ не только на общем собрании собственников, но и в любой момент, когда им это заблагорассудится! Примеров – масса.

Поэтому информационно-разъяснительную работу надо вести постоянно! И пусть Вас не пугает большое число неадекватных, неправильно воспринимающих ситуацию жильцов. Большинство граждан всё же являются адекватными разумными людьми, готовыми воспринимать и усваивать информацию.

В маркетинге есть очень интересная система оценки рынка потребителей. Согласно этой системе некоторая часть потребителей (например, 10%) купит товар (услугу) любого качества по любой цене при любых условиях, другая аналогичная часть (те же 10%) никогда ни по какой цене ни при каких условиях не приобретут товар (услугу), какое бы у нее ни было качество. С этими двумя категориями потребителей маркетологу нет смысла работать. А вот оставшаяся часть (80%) – это и есть та целевая аудитория, на которую направлены различные информационные, маркетинговые мероприятия.

Исходя из этого примера, важно понимать, что никогда 100% жильцов не станут противниками ИКУ, как и никогда 100% жильцов не станут сторонниками ИКУ, и конкретный процент поддерживающих ИКУ жильцов зависит как раз от эффективности (количества и качества) мероприятий по информационному воздействию на этих самых жильцов, по взаимодействию с ними.

Что касается «нерентабельности» информационной работы, тут надо проводить анализ занятости специалистов. Можно лишь привести такой пример: одна из управляющих компаний договорилась с местной газетой о ведении рубрики, посвященной ЖКХ. В этой рубрике разъяснялись различные аспекты жилищного законодательства, давалась информация о планах компании и – самое главное – давались ответы на поступающие от жильцов (как в саму УК, так и в местную газету) вопросы.

В итоге за два месяца публикаций количество обращений в УК (жалобы, заявления и т.п.) снизилось в пять раз (!), уменьшилось количество проверок прокуратуры, снизилось

количество запросов из надзорных инстанций, органов местного самоуправления и т.п. А ведь каждая жалоба требовала ответа и конкретных действий специалистов, даже разъяснения одних и тех же типовых вопросов отнимали довольно-таки много времени на подготовку ответа, требовали финансовых расходов на ту же бумагу, конверт, оплату почтовых расходов.

Каждый запрос надзорных инстанций и органов местного самоуправления оборачивался необходимостью копирования десятков, а то и сотен листов различных документов – а это опять бесполезный расход рабочего времени специалистов и материальных ценностей – бумага, картриджи, электричество и т.п. Тут же необходимо отметить, что и для надзорных органов проведение проверок – это несколько затратные мероприятия, не вызывающие особого восторга у сотрудников таких органов.

Кстати, в приведенном примере, прокуратура отметила положительный эффект публикаций в газете, отметила снижение количества жалоб и обращений в прокуратуру, и даже поблагодарила УК за такую работу.

Таким образом, осуществление информационно-разъяснительной работы – очень даже рентабельное направление деятельности, способное высвободить существенные временные, финансовые, трудовые ресурсы различных подразделений компании.

А вот отсутствие такой работы приводит к накоплению «текучки» в виде необработанных писем, как следствие, росту жалоб, повышенному интересу надзорных инстанций. В итоге вполне может создаться ситуация, когда все специалисты ИКУ целые дни будут писать ответы на жалобы, готовить документы по запросам, давать объяснения проверяющим. А работать-то будет некогда и некому!

Ну, и ещё один совет напоследок: даже если Вы высоко оцениваете потенциал информационно-разъяснительной работы, не спешите сразу же заниматься этой деятельностью. Ведь на это направление Вам нужен будет специалист (возможно, что и не один), и специалист очень высокого уровня, хорошо разбирающийся и в юридических, и в технических вопросах, умеющий грамотно довести до сведения населения нужную информацию как устно, так и в письменном виде. Иными словами – не допускайте, чтобы выделенный для такой важной деятельности, как информационно-разъяснительная работа, специалист оказался бы дилетантом, чьи действия могут привести к ситуации, описанной в одной притче:

«Лесоруб пилит дерево тупой пилой. Проходящий мимо человек спросил:

- Почему бы Вам не прерваться на некоторое время, чтобы заточить пилу?

Лесоруб подумал и ответил:

- Мне некогда этим заниматься, мне надо работать! - и продолжил пилить дерево тупой пилой».

Дмитрий Нифонтов