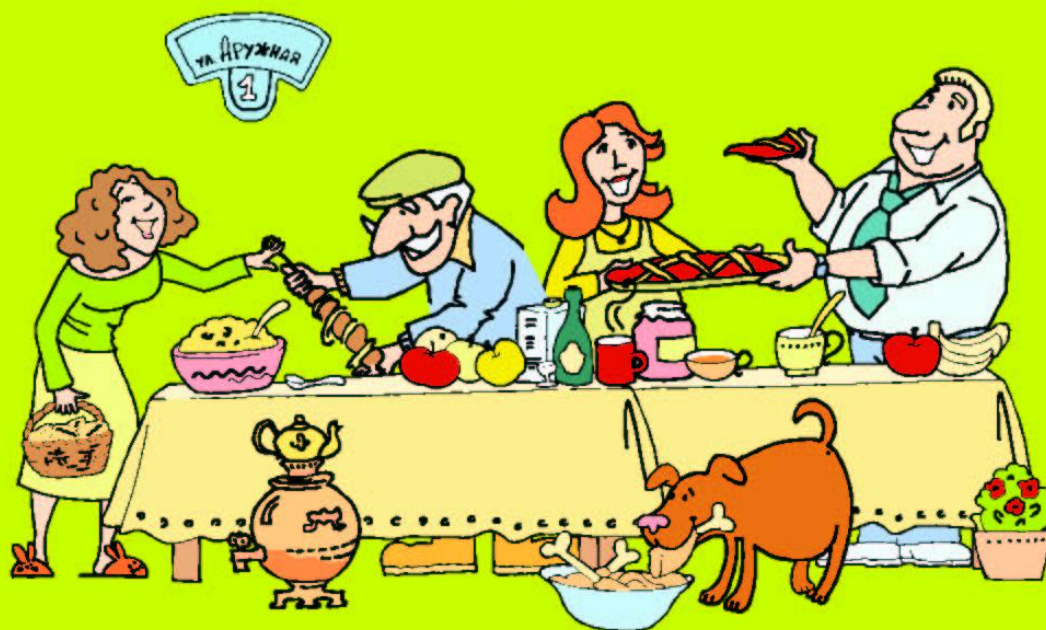


«ДОБРОСОСЕДСТВО В РОССИИ. ОПЫТ. ПРАКТИКИ. ПЕРСПЕКТИВЫ»

КНИГА 1

# Опыт

– РАЗВИТИЕ  
ДОБРОСОСЕДСКИХ  
ОТНОШЕНИЙ В  
МНОГОКВАРТИРНЫХ  
ДОМАХ



Москва  
2016

Если бы объективное развитие общества, развитие промышленности и урбанизация не требовали более компактного расселения, если бы не были мы, особенно в европейской части страны, ограничены землей для развития наших городов и пропускной способностью наших дорог и прочей инфраструктуры, если бы у нас у всех хватало средств жить в собственных домах, а не «в складчину», мы могли бы жить в домах без соседей. Сами бы этими домами и занимались – строили, утепляли, обогревали, сами бы принимали решения обо всем, что домов (и нас в этих домах) касается. Сами бы считали семейный бюджет. Но миллионам людей приходится жить в многоэтажных домах, и они вынуждены соотносить, согласовывать свои желания с желаниями своих соседей. Мы живем под одной крышей с десятками, а иногда и тысячами людей, и часто оказываемся очень зависимыми от их воспитания, культуры, достатка и просто умения «жить с соседями».

Говоря о добрососедстве, мы понимаем, что в нашей культуре накоплены давние традиции уважения к добрососедству и собственно к соседям. За этим стоит, с одной стороны, некоторый добрый, уважительный, в известной мере традиционный для нашей многонациональной страны образ жизни, с его толерантностью и пониманием необходимости коллективной соседской взаимопомощи «всем миром», с традиционной добрососедской трапезой – готовностью отметить и горе, и счастье, в первую очередь вместе со своими соседями, восходящей своими корнями и к коммунистическим идеалам, и к традиционному в самых разных религиях уважению к соседям.

Об этом говорит и большое количество поговорок и пословиц. В былые времена говорили: «Собрался строить дом – выбирай не место, а соседей». Поговорка стара как мир, а до сих пор все не теряет своей актуальности, ведь многих из нас порой так и тянет помянуть соседей недобрым словом. Само понятие «сосед» в повседневной жизни носит зачастую негативную окраску. Именно от наших соседей зачастую зависят наш покой и комфорт. Если соседи уважают друг друга, то и музыка в неурочный час не загрохочет, и вода с потолка не польется, и по подъезду не придется пробираться через горы мусора. А потребуется с какой-либо просьбой обратиться, – как хорошо, что есть тот самый добрый сосед или соседка, которые, если не делом, так советом помогут.

Несмотря на длительные традиции добрососедских отношений в нашей стране, все масштабнее наши дома, все больше расстояния, все меньше времени мы проводим дома и во дворе, все реже знаем, кто живет в квартире напротив, еще реже – кто за стеной в другом подъезде. В современном мире мы все чаще пользуемся интернетом и чтобы лекарство купить, и «мастера на час» пригласить,

последние новости узнать или пожаловаться. Обилие новых возможностей, казалось бы, сводит на нет соседские взаимоотношения, и мы все чаще замыкаемся за своими металлическими дверями.

«Ближний сосед – лучше дальней родни» - еще одна русская поговорка. Вы снова скажете, что ушли те времена, когда сосед соседу был друг, товарищ и брат?! Однако существует много ситуаций, в которых мы можем оказаться зависимыми от соседей сегодня в условиях современного темпа жизни и огромных многоквартирных домов. Поэтому в соседских объединениях и добрососедстве есть, прежде всего, житейская необходимость.

*Добрососедство* – важнейшая сторона (характеристика) межнациональных и межэтнических отношений, особенно на уровне соседства, а значит, становится важнейшей задачей не только государственного уровня, но и муниципального, и локального - на уровне двора и подъезда. Здесь серьезными и проблемными полями выступают отношения собственников и жителей - муниципальных квартиросъемщиков, собственников и нанимателей частных квартир, особенно приехавших в Москву из разных регионов России и ближнего зарубежья, не всегда знающих писаные и не писаные «Правила проживания в многоквартирном доме» или игры в общей песочнице. Однако в разных уголках России есть и прекрасные примеры, когда при толерантном, добрососедском отношении происходит то взаимное обогащение, которое дает общение людей разных культур и традиций.

Поскольку мы все разные, разного возраста и образования, культуры и материального положения, у нас разные таланты, знания, навыки, умения, связи и возможности, то организовать взаимодействие жителей, их сотрудничество, направленное на безопасность, взаимопомощь, приветливый социальный климат и сохранность своей недвижимости – чрезвычайно сложная задача. Однако многочисленные примеры такого сотрудничества, работающие социальные технологии налаживания и сохранения добрососедских отношений позволяют нам с оптимизмом работать в рамках нашего проекта над темой «Добрососедства».

С определенной долей условности соседские отношения могут быть описаны в двух измерениях: личные отношения **соседей друг с другом** и формирование **коллективного соседского** климата в подъезде, доме, микрорайоне.

Где и как нам могут помочь добрососедские отношения **соседей друг с другом?**

А) **Борьба с разобщенностью и одиночеством** – одна из важнейших задач, решаемых через добрососедство.

*Нельзя сказать, что это нужно абсолютно всем. Это тонкий вопрос. Не всегда нужно вытаскивать человека из его «норы». Тем более, если он сам этого не хочет. Но у некоторых людей есть потребность стать частью соседского сообщества. Например, «мне скучно одному сидеть дома – я хочу общаться с соседями, делать с ними что-то вместе, участвовать в жизни подъезда». Или «мне лень, жалко денег, неохота искать общения где-то вне дома». Для такого человека знакомый сосед, с которым можно поговорить, в каком-то смысле незаменим.*

**Б) Вопросы безопасности** – чем больше соседей вы знаете, тем быстрее обратите внимание на «чужого» человека, тем внимательнее отнесетесь к тем, с кем вы входите в лифт. Наши «опасности» - социальные (вандализм, хулиганство (шум), асоциальное поведение), технические (электричество, лифт, вода) – вместе преодолеваются легче, да и предотвращаются грамотнее.

**В) Вопросы соседской взаимопомощи** (просто спросить соседа о самочувствии, присмотреть за ребенком на прогулке, цветы во время отпуска полить, лекарство купить, с собачкой погулять, помочь передвинуть мебель или «поделиться вай-фаем», оперативно найти соседа, умеющего и готового в чем-то помочь).

**Г) Оперативная информация** (особенно для тех, кто редко выходит из дома, возможность позвонить

*соседу или быть уверенным, что и сосед не забудет проинформировать вас о том, что в доме не будет воды ...)*

**Д) Добрососедский контроль и воспитательные функции** (соблюдение «Правил проживания», особенности поведения в общественном пространстве, жилищная культура)

Все эти вопросы теснейшим образом связаны и без добрососедских отношений практически не могут быть решены.

Сейчас именно **добрососедство** является одной из важнейших основ формирования грамотного коллектива жителей и **позволяет** организовывать грамотные **коллективные** действия, в том числе

- создавать самые разные локальные объединения жителей на уровне подъезда, дома, двора, микрорайона – советы подъездов, Советы МКД, территориальные общины, товарищества собственников жилья, а также сохранить свои старые организации – домкомы и кооперативы, молодежные жилищные

комплексы и комитеты территориального общественного самоуправления. *Чрезвычайно важно создание своей «команды», которая, безусловно, гораздо сильнее любого самого умного, но «единоличного» председателя. Это разделение забот, времени, ответственности.*

В свою очередь, локальные организации жителей как объединение небезразличных соседей, их идей, знаний, опыта, времени позволяют:

- получать и своевременно распространять полезную информацию, оперативно встречаться и обсуждать важные для всех вопросы, гораздо быстрее достичь позитивных результатов (*распространение важной для всех информации через своих контактных людей – старших по домам, свои газеты, сайты домов, дворов и микрорайонов, обзвон или обход соседей*);
- более грамотно вести переговоры с партнерами (управляющие компании, муниципальные (районные) и городские депутаты, сотрудники Управы и Префектуры, представители самых разных городских и частных организаций, в том числе бизнеса);
  - подготовить и провести собрание жителей собственников;
  - сформировать, воспитать «коллективного заказчика услуг ЖКХ», который способен грамотно заказывать жилищные услуги и контролировать их качество;
  - лоббировать и защищать коллективные интересы жителей, в том числе выступать сообща при подготовке писем, запросов, исков;
  - лучше чувствовать «пульс» жителей, оперативно проводить самые разные соседские опросы;
  - участвовать в благоустройстве придомовой территории, сообща заботиться об общем имуществе дома;
  - подготовить свой дом (в том числе свои квартиры и даже свои вещи) и самих себя к будущему капитальному ремонту;
  - реализовывать разные добрососедские проекты – издавать свои СМИ (стенгазета, сайт дома, группы в социальных сетях), библиотечки и выставки детских рисунков в подъезде, коллективный зимний сад, «детский совет подъезда», самые разные соседские праздники;
  - экономить время, ресурсы, нервы, поскольку позволяет не взваливать все на одного старшего (председателя), а распределить некоторые задачи, исходя из возможностей всей команды и каждого;
  - преподавать и получить уроки коллективного проживания в многоквартирном доме, научить «Правилам проживания», осуществить

социальный контроль, исходя из необходимости соблюдения Правил проживания, поддержка чистоты в доме и на территории;

- кроме того, чистая территория и чистые лестницы – это имидж вашего дома, вашего местожительства;
- соседи-автомобилисты могут договориться об «аккуратной» парковке, например, под углом к бордюру, а не вдоль него, составить и раздать всем список «своих» машин с телефонами всех автовладельцев, что может выручить в самых разных ситуациях (засыпало снегом, не завелся двигатель...).

В известной мере мы можем говорить не только о социальных, но и **экономических** результатах добрососедства – об **экономике добрососедства**, которая проявляется и становится наиболее ощутимой в сфере ЖКХ, где солидарные и грамотные действия жителей соседей помогают сэкономить немалые деньги и в семейном бюджете, и в бюджете дома.

Самый большой экономический эффект дают грамотные управленческие решения, за которые жители обязаны голосовать, а также различные коллективные действия соседей по экономии ресурсов.

У нас нет понятий «Экономика добрососедства» или «Соседская экономия», однако на практике опыт наших старых организаций жителей, таких как жилищно-строительные кооперативы, молодежные жилищные комплексы, домкомы, да и деятельность лучших ТСЖ показывает, что добрососедское объединение жителей-соседей для решения любых «коллективных» проблем всегда экономически выгоднее, всегда коллективный заказ дешевле, чем индивидуальный, и там, где соседи научились разговаривать, договариваться и принимать коллективные решения, они уже знают и цену экономии. Кое-что может быть оценено и измерено сразу – коллективная установка домофонов, которые устанавливались в складчину, в середине 90-х дала жизнь многим локальным объединениям жителей. Большую экономию получают сегодня молодые мамы, которые делают совместные покупки. Все больше случаев совместных поездок на работу на одной машине нескольких соседей, особенно из пригородов в Москву. Вариантов объединения соседей для каких-то совместных акций множество: здесь и купленная вместе несколькими соседями еда для кошек, и препараты для борьбы с тараканами, замененные вместе несколькими соседями оконные или балконные рамы, и соседские мини-библиотеки, заказ добрососедских экскурсий, для которых автобусы подаются во двор и забирают мам с детьми, дедушек и бабушек, молодых людей или просто группу соседей по заранее оговоренному экскурсионному маршруту.

## Добрососедство и ЖКХ

Особую роль играют добрососедские отношения при решении жилищных проблем, которые чрезвычайно обострились в последнее время.

Мы и наши соседи, как правило, являемся собственниками большого комплекса недвижимого имущества – многоквартирного дома.

Жизнь под одной крышей требует понимания нашей взаимозависимости и от соседей, и от «общего имущества» (например, лифта), его качества, содержания, и от собственно жителей-соседей.

В свете серьезных изменений в жилищной политике и практике **вопросы добрососедства становятся вопросами и нашего личного, и муниципального бюджетов.**

Сегодня от нас все чаще требуют принятия различных решений, связанных с управлением нашими домами. Участие собственников в управлении домом уже не право (могу участвовать — могу не участвовать), а обязанность! Чтобы принимать совместные решения, нам нужно договариваться. А как можно о чем-то договориться с соседями, старшими по домам или представителями правления, если вы даже не знакомы с ними? В этом деле без доброжелательных соседских отношений опять же не обойтись.

Управление многоквартирным домом – это не только забота о чистоте подъездов и двора, наличии тепла и воды, исправности оборудования и оплате счетов. Важнейшим становится **вовлечение собственников** в принятие решений на общих собраниях, выстраивание эффективной системы всех органов управления товарищества и привлечения собственников к их активной работе, выработка процедур управления и правил проживания, работа с неплательщиками и нарушителями правил, сбор и учет общественного мнения, разъяснительная и информационная работа, поддержание позитивных отношений с нанимателями и арендаторами помещений в доме, поиск и привлечение штатных сотрудников и подрядчиков, кадровое управление и многое другое. Все это происходит гораздо легче, если все взаимодействия и соседи друг с другом, и их организаций с управляющими компаниями, да и с собственным правлением ТСЖ окрашены добрососедством, толерантностью и жилищной грамотностью.

Уже много лет назад риэлторские компании отмечали, что в домах, имеющих добрый имидж, квартиры продаются быстрее, и стоимость их несколько выше, чем в аналогичных домах, но без добрых соседей и организации жителей. Здесь зависимость совершенно очевидна. Добрососедские отношения позволяют

жителям не просто лучше знать своих соседей, но и значительно облегчают все процессы взаимодействия соседей. В силу возникающего доверия и более активного общения соседи охотнее делятся информацией, посвящают своих соседей в разные правовые и житейские тонкости нашей уже много лет идущей реформы ЖКХ. В таком доме гораздо легче формируются организации жителей – от совета подъезда, совета многоквартирного дома до ТСЖ.

В таких домах соседи сами разрабатывают свои правила проживания, более тщательно их соблюдают. Здесь менее конфликтны отношения собственников и квартиросъемщиков, гораздо больше своевременной и понятной визуальной информации обо всех новостях, тарифах, новых постановлениях, которые полезно знать.

Добрососедские дома, как правило, возглавляют активные и образованные люди, умеющие взаимодействовать и со своими соседями, и с представителями системы ЖКХ.

В таких домах дети не разрисовывают стены, не поджигают кнопки лифта, не разбрасывают мусор.

За всем этим стоит, безусловно, не просто добрососедство, но и повседневная кропотливая и деликатная работа жителей, заинтересованных не только в том, чтобы все друг с другом здоровались, но и в том, чтобы не ветшал дом, не деградировал подъезд, чтобы снизить, если это возможно, расходы на содержание дома. Чтобы собрать средства на капремонт и их разумно сохранить (а главное, грамотно и своевременно) потратить.

Продолжая в этом ключе, можно говорить об «энергоэффективности» дома, его стен и окон, а можно – о грамотном потреблении, грамотном коллективном поведении, или **коллективной заботе жителей о своем доме**. Сегодня уже разрабатывается целый ряд технических, экономических, информационных, просветительных решений, о которых должны знать жители, и которые они могли бы использовать. То есть мы можем говорить об «экономике добрососедства», которая может быть действительно «экономной». И здесь нам в помощь разные Проекты и программы жилищного просвещения (см. «Школа грамотного потребителя», «Управдом», «Все дома» «Добрые соседи».)

Было бы очень полезно, если бы дети и их родители смогли принять участие в «Жилищном уроке» с его большим блоком «Живем под одной крышей», смогли поиграть в компьютерную **игру «ЖЕКа»** (см. Приложение), и воспользовались технологиями экономии тепла, воды, электричества.



Если бы **сообща** берегли свои лифты, не расписывали стены, если бы заботились о том, чтобы все входные двери действительно закрывались, и соседи не забывали их плотно закрывать, чтобы включение света регулировали датчики движения. Очень о многом соседи могут сами договориться и вместе сделать. Например, соседи могут договориться **о раздельном сборе мусора**. Используя технологии разделения и сжатия мусора, мы уменьшаем его объем и снижаем затраты на вывоз. К тому же у вас в подъезде и во дворе будет меньше разбросанного мусора, то есть у вас будет чистый двор. При взаимодействии с грамотной компанией по сбору и утилизации мусора появится возможность начать экономить на его вывозе, а также и на уборке. Как только в Москве, также как и в Санкт-Петербурге, появится возможность сдавать пластиковые бутылки, то можно будет и немного заработать.

Москва, как и другие города России, вступает в фазу проведения капитального ремонта. Необходимость капитального ремонта тысяч многоквартирных домов сегодня совершенно очевидна для специалистов и для многих небезразличных и активных жителей. Программы Капитального ремонта становятся нашими важнейшими организаторами. Любые решения сегодня принимаются путем проведения общих собраний собственников жилья, и от того, насколько эффективно они пройдут, зависит многое. Если люди между собой общаются и хорошо знают друг друга, умеют договориться и наладить диалог - только тогда решение общего собрания будет эффективно, а значит, будет эффективен и сам капитальный ремонт.

Соседская организация во время капитального ремонта (**личный опыт С.Кузнецова**)

В 2008-м, когда у нас в 9-этажном доме на окраине Москвы начался ВКР - выборочный капитальный ремонт - с заменой всех труб, лифта, крыши (но без утепления стен или замены оконных рам) наши добрососедские взаимоотношения, существование Совета подъезда нам очень помогли. Во-первых, мы старались информировать жителей о сроках ремонта, его «*правилах*», например, о необходимости находиться дома всем вместе в один день. Это нужно, когда меняют трубы водопровода и канализации.

Например, все соседи в нашем подъезде договорились, что начнут с нашего стояка, и более того с конкретной квартиры на 7-м этаже, где за несколько месяцев до этого родилась тройня! Этой семье особенно трудно без воды. Поэтому в воскресенье все остались дома, не уехали на дачи и приготовились к ремонтным работам в санузлах. Но нам не повезло. Не успели рабочие начать сверлить и

стучать, как во дворе появилась машина с полицией. Оказывается, это одна активная соседка из соседнего подъезда, которая не знала о договоренности людей в нашем подъезде все сделать за один день, вызвала полицию, потому что *«очень шумно, а в воскресенье шуметь нельзя!»*. Полиция сразу уехала, но и рабочие тоже ушли... Пришлось все свернуть.

Так, мы получили урок – мало иметь в доме Совет подъезда в одном подъезде. Нужно иметь настоящий домком или Совет МКД, и в нем представителей всех подъездов. И информировать всех обо всем – мы в этом смысле «в одной лодке». В ходе капитального ремонта именно Совет подъезда собирал жалобы соседей, старался помочь одиноким пожилым людям, которых строители *«не слышали»* или *«не понимали»*.

Именно Совет подъезда вызывал представителей жилищной инспекции и активно сотрудничал с нашей вполне приличной управляющей компанией, которая постоянно помогала жителям, отстаивала их интересы.

**Нужна большая разъяснительная работа для жителей**, поскольку капитальный ремонт – это очень шумно, очень пыльно и грязно, периодически в доме не будет воды (и канализации), электричества (и лифта). Кроме того, будет много чужих людей и около дома, и в доме, и в вашей квартире. Нужно быть готовым несколько дней жить со сквозными дырами между квартирами на разных этажах. Капитальный ремонт, особенно замена канализации, отличный повод укрепить добрые отношения с соседями, выявить (лучше заранее!) тех соседей, кто может взять на себя наблюдательные и контрольные функции.

На мой взгляд, в ходе капитального ремонта, который сегодня уже идет в тысячах домов по всей России, просто трудно переоценить значимость таких соседских структур, как советы подъездов, домкомы, хотя бы старшие домов. Они первые приходят на помощь жителям. Они же часто помогают и организаторам ремонта – найти отсутствующих соседей, что-то объяснить, дозвониться. Да мало ли. Жаль только, что сами ремонтники без особой вежливости (не говорю о благодарности) с ними разговаривают. Очень часто на них просто *«вешают»* обязанности, которые должны выполнять сами прорабы, забывая, что старшие и председатели – настоящие волонтеры и неравнодушные люди. А если кто-то полагает, что они *«получают деньги»* за эту работу, то смею вас уверить, что те копейки, которые им платят или те льготы, которые они получают по оплате услуг ЖКХ, ничуть не компенсируют ни время, ни нервы, ни усилия этих людей. Хорошо, если хотя бы сами жители им говорят *«спасибо»*, а часто и этого нет.

Согласно жилищному Кодексу это мы – жители-собственники - должны самостоятельно принимать все решения относительно содержания и ремонта нашей собственности. Но умеем ли принимать такие коллективные решения, знаем ли, что в первую очередь нашим домам нужно? Пока еще, к сожалению, у нас нет ни опыта выработки такого коллективного решения, у нас нет знаний жилищного законодательства, современных технологий содержания и ремонта многоквартирных домов. В этой ситуации мы оказываемся очень сильно зависимыми и от УК, и от многих других жилищных структур. Слишком много информации, слишком много новых понятий и аббревиатур. Для многих из нас единственной надеждой являются наши соседи, которые берут на себя тяжелую, неблагодарную роль «старших», «жилищного актива», Совета дома, ТСЖ. Им приходится тяжелее всего – нужно и самим во всех этих хитросплетениях разобраться, и найти простые слова объяснить все это соседям.

Им – наши слова благодарности и уважения. Именно на них держится вся система жилищного самоуправления и жилищного просвещения. Именно они должны подавать нам уроки жилищной культуры и добрососедства.

### **Полезно для соседей**

#### **Привлечение собственников к участию в судьбе многоквартирного дома**

Сегодня сфера ЖКХ считается одной из проблемных. Но причина этого не только в неэффективности некоторых управляющих организаций (работники которых до сих пор будто бы находятся в 80-х годах прошлого века), низкой компетенции отдельных руководителей ТСЖ и т. д. Причина еще и в том, что подавляющее большинство жителей домов относятся к самим зданиям как к автобусным остановкам: «Это меня не касается, пусть власти сами решают, что и когда ремонтировать». Зачастую жители могут быть уверены, что за их домом «плохо следят», но даже в этом случае они не станут приходить на общее собрание, разбираться в отчетах управляющей компании или предлагать свои идеи по изменению отношений с УК.

#### **Позиция «это не мое дело» и ее последствия**

Между тем велика вероятность, что за собственную пассивность собственникам помещений придется платить рублем.

**ПРИМЕР.** На общем собрании многоквартирного дома (которое, к радости председателя дома, таки удалось созвать) жильцам нужно было проголосовать за то, чтобы работы в их доме проводила управляющая компания N. Репутация у нее уже тогда была далеко не лучшей, но председатель уговаривал: «Вы только в

бюллетенях проголосуйте, это чистая формальность! А ЖЭК у нас хороший будет, они капремонт обещали!» Большинство жильцов поставили свои подписи, даже не читая проект договора управления. Ремонт в этом доме был. Дому в сорок квартир отремонтировали крышу, затратив на это полтора миллиона рублей!!! При этом на счете дома практически не было никаких накоплений на капремонт. Так дом попал «в кабалу» управляющей компании и, когда жители делали попытки избавиться от «опеки» УК (работала она из рук вон плохо), слышали в ответ: «Расторгнуть договор? Да, пожалуйста! Вы только долги нам верните, и уходите на все четыре стороны!» При этом УК регулярно повышала плату за жилищные услуги, и жители вынуждены были платить. Спор жильцов в вопросах содержания общего имущества тоже оканчивается плохо.

**ПРИМЕР.** За право взять на обслуживание один из многоквартирных домов боролись две управляющие компании. Жильцы разделились на два лагеря: половина собственников созывали общий сбор и голосовали за управляющую компанию № 1, вторая половина — за управляющую компанию № 2. Дело дошло до того, что одни жильцы платили за обслуживание первой управляющей компании, другие — второй. Ни та, ни другая УК при этом толком не работали: зачем напрягаться, если ты не уверен, что дом «отойдет» тебе? Переходный период растянулся на несколько месяцев. В итоге, когда одна из организаций утвердилась в доме, собственникам пришлось заказывать большой объем жилищных услуг, чтобы привести общее имущество в терпимое состояние. Так разногласия жильцов ударили по ним рублем. Для того чтобы поддерживать дом в нормальном состоянии, собственники должны уяснить для себя следующий урок: общее имущество собственников помещений — это тоже имущество, за которое нужно нести ответственность.

## ЖИЛИЩНЫЙ КОДЕКС РФ.

Интересуйтесь законами и изучайте ЖКХ.

### Глава 9. Привлечение собственников к участию в судьбе многоквартирного дома

- никто, кроме собственников помещений, не может принять решение относительно его судьбы, поэтому необходимо, чтобы каждый собственник интересовался, чем живет дом, какие вопросы нужно решать и что по этому поводу собирается предпринять совет дома и организация, предоставляющая ЖКХ-услуги;
- не ленитесь ходить на очные собрания собственников, даже заведомо зная, что на них не будет кворума, ведь только там можно пообщаться и узнать мнение соседей по тем или иным вопросам;
- не допускайте своим поведением перехода очного собрания в хаотичную вакханалию, иначе вы не услышите мнения других людей, и никто не услышит вас;
- частный дом содержится исключительно на средства собственника, работы в многоквартирном доме также производятся на деньги жильцов, поэтому в наших интересах следить за тем, как они расходуются организациями, предоставляющими ЖКХ-услуги;
- состояние общего имущества напрямую сказывается на стоимости квартир или офисов в многоквартирном доме, поэтому при бесхозяйственном отношении к нему вы день за днем теряете свои деньги;
- необходимо иметь хотя бы базовые знания о сфере ЖКХ, ведь это сфера услуг, касающаяся самой дорогой части имущества граждан — недвижимости. Никто не покупает значительные по стоимости товары, не ознакомившись с характеристиками и документацией, не заключив договор купли-продажи хотя бы в форме чека. Точно так же мы не должны допускать предоставления нам непонятно каких жилищных услуг непонятно кем;
- потворствуя недобросовестным предпринимателям в вопросах управления общим имуществом за плату, которая для них является чисто символической, вы в течение нескольких месяцев ненадлежащего содержания дома потеряете в стоимости квартиры значительно больше, чем получили, поэтому хорошо подумайте, прежде чем «пускать козла в огород»;

- большое значение в судьбе многоквартирного дома имеет проведение эффективных общих собраний собственников помещений, поэтому нужно помогать совету многоквартирного дома и его председателю в подготовке данных мероприятий и их проведении.

Общее имущество — это и ваше имущество, принимайте участие в его судьбе, контролируйте расходы УК по вашему дому.

### **Эффективное общение на очном собрании собственников**

**Собрания собственников** крайне важны — с этим вряд ли будет спорить даже мало-мальски разбирающийся в ЖКХ человек. Именно здесь решаются ключевые вопросы о том, с какой УК заключить договор, как распределить средства, накопленные на капремонт, и т. д. Но в реальности такие собрания нередко превращаются в балаган, где жители соревнуются в громкости крика и яростности эпитетов. Чтобы этого не допустить, совету дома вместе с его председателем нужно провести серьезную подготовительную работу.

1. Установите правила проведения собрания. Запишите четкий регламент собрания и познакомьте с ним всех жителей. Оформите регламент в виде документа — так его «вес» будет солиднее. Определите в нем:

- очередь, по которой будут выступать докладчики;
- кто станет модератором собрания (человеком, который будет вести его и передавать слово следующему оратору);
- каковы временные границы выступлений: например, 20 минут на основной доклад, 5 минут на реплики содокладчиков и по 2 минуты на ответы на вопросы жильцов;
- каким образом будет производиться голосование: поднимать руки, заполнять бюллетени и т. д.

2. Заранее познакомьте собственников с сутью вопросов, которые будут обсуждаться на общем сборе. Обычно в уведомлении о собрании пишут, где и когда можно посмотреть материалы по теме, но, как правило, большинство жителей просто «не доходит» до предварительного знакомства. Поэтому сделайте краткое резюме того, о чем пойдет речь, распечатайте его и разложите по почтовым ящикам. Люди прочитают, заинтересуются, и в таком случае наверняка явка на собрании будет выше необходимого минимума.

3. Грамотно определитесь с местом проведения собрания. Если погода ожидается дождливая и холодная, не собирайте людей на улице у подъезда: даже те, кто придет на сбор, постоят пару минут и уйдут домой греться.

В вашем доме нет подходящего помещения, которое могло бы вместить всех? Договоритесь с соседним детсадом, клубом или школой — вам наверняка пойдут навстречу, дав возможность провести собрание в то время, когда уроков или занятий уже нет. А вот в теплый летний день лучше собираться во дворе — велика вероятность, что к вам присоединятся жильцы, которые идут домой после работы. Заинтересовавшись общим сбором, они остановятся, прислушаются к обсуждению и вряд ли смогут проигнорировать собрание.

### **Варианты выхода из конфликта**

Итак, вы обеспечили все условия для того, чтобы собрание прошло успешно. Но расслабляться рано: вопросы ЖКХ всегда вызывают массу эмоций, поэтому велика вероятность, что жильцы дома, увлекшись обсуждением, могут распалиться, перейти на личности, а потом и вовсе затеять драку (увы, и такие случаи тоже бывают).

Рассмотрим классический вариант: обсуждая один из жилищно-коммунальных вопросов (к примеру, сколько денег платить за капремонт дома), жильцы разделились на несколько лагерей, каждый из которых не хочет уступать, отстаивая свое мнение. Как действовать?

**Вариант 1.** Стоять на своем до конца. Имеет смысл в том случае, когда вопрос крайне принципиален, и вы совершенно точно знаете, что правота на вашей стороне. К примеру, если противоборствующий лагерь откровенно действует в интересах недобросовестных компаний, «проталкивая» их в ваш дом. Минусов у этого варианта немало. Во-первых, противник тоже может «упереться рогом», и ситуация пойдет в тупик. Во-вторых, даже если вы добьетесь своего, среди недовольных жильцов сформируется устойчивая оппозиция, которая при каждом случае может выступать против ваших решений — что называется, «из принципа».

**Вариант 2.** Уступить противоположной стороне. Имеет смысл в том случае, если для вас решение не принципиально (например, в какой цвет красить лавочки у подъезда — в красный или в зеленый), гораздо важнее сохранить добрые отношения с жителями. И, конечно, уступить придется, если вы окажетесь в абсолютном меньшинстве. Минусом может стать потеря вашего авторитета у собственников, но только в том случае, если вы бились за свою точку зрения до конца, но под напором общего собрания уступили. Если же вы, понимая, что в

данный момент вам выиграть не удастся, согласитесь с жильцами в момент, когда спор еще только зарождается, — вы выиграете, приобретя репутацию чуткого, прислушивающегося к мнениям жителей председателя или члена совета дома. Активно участвуйте на собраниях в обсуждении судьбы дома.

**Вариант 3.** Пойти на компромисс. Имеет смысл практически во всех случаях: идя на взаимные уступки, противоборствующие стороны в итоге обнаруживают, что существует вариант, удовлетворяющий всех. Более того, люди чувствуют, что их мнение уважают, с ними советуются, а это располагает к дальнейшей конструктивной работе. Правда, чем дольше тянется спор (порой он переходит от собрания к собранию), тем меньше шансов найти компромисс. В данном случае в ход идут уже не факты, а эмоции, которыми трудно управлять с помощью доводов рассудка. Для того чтобы выработать компромиссный вариант, необходимо подготовиться к переговорам, для чего определиться с рядом важных моментов:

1. Как воспринимается проблема противной стороной?
2. Что лежит в основе проблемы и ее значение для каждой из сторон?
3. Что скрывается за реакциями противоположной группы собственников в доме?
4. Соответствует ли поведение каждого из оппонентов сложившейся ситуации?
5. На какие уступки я и мои сторонники готовы пойти, чтобы решить проблему?
6. От чего мы категорически не намерены отказываться?
7. Что мы можем дополнительно предложить противоположной стороне для того, чтобы найти компромисс?
8. Что будет, если мы все-таки не достигнем согласия?

Затем переходите к обсуждению с противоположной стороной. Старайтесь всеми силами разрешить спор. Любой конфликт, если его не победить, приносит его участникам лишь минусы, а предмет спора зачастую скрывается за нагромождением эмоций.





Фонд  
**Перспектива**

Поддержка гражданской активности  
в малых городах и сельских территориях

ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА ИСПОЛЬЗУЮТСЯ СРЕДСТВА  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОДДЕРЖКИ, ВЫДЕЛЕННЫЕ В  
КАЧЕСТВЕ ГРАНТА В СООТВЕТСТВИИ С РАСПОРЯЖЕНИЕМ  
ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ №68-  
РП ОТ 05.04.2016 И НА ОСНОВАНИИ КОНКУРСА,  
ПРОВЕДЕННОГО ФОНДОМ ПОДДЕРЖКИ ГРАЖДАНСКОЙ  
АКТИВНОСТИ В МАЛЫХ ГОРОДАХ И СЕЛЬСКИХ  
ПОСЕЛЕНИЯХ «ПЕРСПЕКТИВА»

Изготовлено ИП Васильев А.Н., Коломна, 2016 год  
Тираж 500 шт., бесплатно.