



АНО «Социологическая мастерская Задорина»  
Исследовательская группа ЦИРКОН  
109028, Москва, ул. Солянка, д.3, стр.1,  
тел./факс: (495) 621-3415,  
www.zircon.ru, info@zircon.ru

При реализации проекта используются средства государственной поддержки, полученные в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 29.03.2013 №115-рп и на основе конкурса, проведенного ИСЭПИ.

# **Модели самоорганизации граждан с возможностью эффективного согласования частных и общественных интересов (на примере ТСЖ)**

**Итоговый комплексный  
аналитический отчет**



## Оглавление

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Введение. Описание исследования</b> .....  | <b>3</b>  |
| Постановка проблемы .....   | 3         |
| Объект и предмет исследования.....  | 5         |
| Цели и задачи исследования .....  | 6         |
| Основные гипотезы исследования.....   | 6         |
| Методика сбора социологической информации .....   | 7         |
| Описание выборочной совокупности исследования .....   | 7         |
| Структура аналитического отчета.....  | 8         |
| Характеристики материального положения и социального настроения респондентов .....  | 8         |
| <b>1. Склонность к коллективному действию</b> .....   | <b>10</b> |
| 1.1. Общие характеристики жильцов домов, имеющих ТСЖ .....  | 10        |
| 1.2. Степень распространенности в общественном мнении установок на индивидуализм/коллективизм.....  | 12        |
| 1.3. Уровень активности, готовность к совместной деятельности и умение договариваться.....  | 14        |
| 1.4. Уровень доверия среди членов ТСЖ. Оценки текущих взаимоотношений между соседями.....   | 26        |
| <b>2. Исследование опыта самоорганизации граждан на примере ТСЖ.</b>  |           |
| <b>Выявление конфликтных ситуаций и эффективных моделей согласования интересов</b> .....  | <b>32</b> |
| 2.1. Типология конфликтных ситуаций .....   | 32        |
| 2.2. Способы соблюдения баланса между частными интересами участников ТСЖ и общественными интересами всего ТСЖ. Опыт разрешения конфликтных ситуаций .....               | 35        |
| 2.3. Эффективные модели защиты и согласования частных и общественных интересов в случае конфликтов. Отношение руководства и рядовых членов ТСЖ к различным моделям..... | 40        |
| 2.4. Препятствия для успешной самоорганизации граждан в рамках ТСЖ и расширения положительного опыта функционирования ТСЖ.....  | 47        |
| <b>Резюме</b> .....   | <b>53</b> |
| <b>Приложение. Таблицы распределений (линейных и двумерных) ответов респондентов</b> .....  | <b>60</b> |



## **Введение. Описание исследования**

Настоящий документ представляет собой итоговый комплексный аналитический отчет по результатам социологического исследования по теме **«Модели самоорганизации граждан с возможностью эффективного согласования частных и общественных интересов (на примере ТСЖ)»**, выполненного АНО «Социологическая мастерская Задорина» в ноябре 2013 – марте 2014 гг.

При реализации проекта использовались средства государственной поддержки, полученные в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 29.03.2013 №115–рп и на основе конкурса, проведенного ИСЭПИ.

## **Постановка проблемы**

В течение последних 20 лет в нашей стране параллельно с появлением новых экономических, социальных и политических институтов шел активный процесс формирования так называемого «общества потребления», оказавший заметное воздействие на социальные практики различных групп населения. Причем, как показывают данные многих социологических исследований, изменения подверглись как модели повседневного бытового поведения людей, так и стереотипы их гражданского поведения, их ощущения своего места в обществе, понимание соотношения своих прав и обязанностей. Альтруизм как мотив социального действия был в значительной степени вытеснен частным интересом, а гражданский долг – индивидуалистическим отношением к жизни. В результате, подавляющее большинство россиян, возможно, сами того не осознавая, стали действовать в соответствии с концепцией личного «рационального выбора». Если какой-либо вид общественного или политического участия не сулил им каких-то прямых личных материальных или карьерных выгод, то он воспринимался как сугубо маргинальный, а жизненная энергия направлялась в иные сферы и на другие объекты приложения усилий.

Результатом стал не только низкий уровень политической и общественной активности населения, наблюдавшийся в конце 90-х и начале 2000-х годов, но и деградация многих форм коллективной самоорганизации. По данным проводившихся в то время исследований, лишь крайне незначительное число опрошенных (от 2% до 4%) заявляло, что участвует в деятельности каких-либо общественных объединений, как то обществ защиты прав потребителей, благотворительных организаций, организаций по защите окружающей среды, а также в деятельности низовых органах местного самоуправления, т.е. именно в тех, которые в любом демократически организованном обществе формируют институциональный костяк гражданского общества.

Вместе с тем, в последние несколько лет указанный тренд явно начал претерпевать заметные изменения. С одной стороны все больше граждан начинают проявлять социальную активность в различных ее формах, пытаются выйти за пределы индивидуализированных повседневных практик и найти современные формы трансформации частных интересов в действия, направленные на решение общезначимых задач. С другой стороны текущая правовая реальность порой просто заставляет граждан взаимодействовать друг с другом и осуществлять коллективные действия для реализации (защиты) своих вполне частных интересов. Примером такого механизма «вынужденной» социализации являются товарищества собственников



жилья, различные строительные и садово-дачные кооперативы, кредитные сообщества и т.п.

Можно предположить появление в ближайшем будущем и новых форм институализированного участия граждан в общественной деятельности. При этом, говоря о новых или незаслуженно забытых старых формах самоорганизации, приоритет необходимо отдать коллективным формам социального действия, которые способствуют формированию групповой идентичности сначала в рамках локальных сообществ, а затем и более широком масштабе.

Правовые возможности для этого в целом существуют. Цивилистический подход к институционализации коллективных субъектов права, заданный еще в 1994 году при принятии Гражданского кодекса Российской Федерации и поддержанный Федеральным законом от 12.01.1996 №7-ФЗ «О некоммерческих организациях», заключавшийся в их делении на коммерческие и некоммерческие организации (далее – НКО), позволил ввести различные формы общественного действия в правовое поле. В тоже время, изначальная задача ориентировать гражданское законодательство прежде всего на создание условий для удовлетворения частных потребностей и формирование нормальных экономических отношений между субъектами права не позволила учесть особенности коллективных форм самоорганизации граждан. Так, законодатель, определяя порядок создания, государственной регистрации, деятельности и ликвидации НКО, использовал те же подходы, что и для коммерческих организаций, не принимая во внимание тот факт, что многие из этих организаций являются, прежде всего, формами общественного взаимодействия, результатом самоорганизации граждан. Как следствие, правоспособным, т.е. имеющим права и обязанности, стал не коллектив людей, объединенных общей целью и создавших для ее достижения организацию, а сама эта организация, соответствующее юридическое лицо. Сам коллектив, при этом, оказался, по сути, бесправным.

Особенно ярко вышеуказанные особенности правового регулирования проявляются в деятельности таких НКО, как товарищества собственников жилья, садовые некоммерческие товарищества и т.п. Членство в них априори предполагает необходимость подчинения общим правилам поведения, выполнение каких-то обязательств перед коллективом, в том числе, соотносении частного интереса с общественным благом. Однако, на практике, для многих членство в ТСЖ или садовом товариществе - это формальный шаг, который не воспринимается как повод для участия в каком-либо коллективном действии. Попытки же вовлечь или тем более принудить к выполнению взятых на себя обязательств перед «комьюнити» нередко приводят к конфликтам.

Конфликты внутри общественных объединений, вызванные коллизиями частных и общественных интересов становятся довольно частыми. При этом трудности с их решениями и непропорционально тяжелые последствия во многом связаны просто с отсутствием у членов общественных объединений установок на согласование частных и общественных интересов, а также отсутствием каких-либо представлений об эффективных моделях такого согласования, приемлемых способах разрешения конфликта и достижения компромисса.



Учитывая вышеизложенное, большое значение приобретает выявление типовых конфликтных ситуаций внутри общественных объединений, вызванных столкновением частных и общественных интересов, а также опыта их разрешения с целью тиражирования успешных практик и моделей коллективного поведения. В настоящем проекте предполагается изучить текущее состояние баланса частных и общественных интересов и опыт их согласования на примере товариществ собственников жилья. Предполагается, что результаты такого исследования будут полезны и для других типов общественных объединений и всего сектора некоммерческих организаций России.

## **Объект и предмет исследования**

В качестве **объекта** исследования выступали участники и руководители ТСЖ. Исследование проведено в трех субъектах РФ, различающихся по степени интенсивности внедрения ТСЖ в практику управления ЖКХ, – Москве, Ярославле, Уфе. Подробно принципы и механизмы отбора субъектов РФ, в которых проведен опрос, и выбора ТСЖ в рамках каждого из отобранных субъектов изложены в документе «Обоснование отбора субъектов РФ и жилищных объединений», подготовленном на этапе 1 реализации проекта.

**Предметом** исследования являлся опыт (как удачный, так и неудачный) согласования частных и общественных интересов в практике работы ТСЖ, в том числе:

1. Выявление склонности жителей ТСЖ к коллективному действию и общей потребности в нем:
  - степень распространенности в общественном мнении установок на индивидуализм/коллективизм,
  - уровень активности, готовность к совместной деятельности и умение договариваться,
  - уровень доверия среди членов ТСЖ (межличностное общение, оказание помощи и т.п.).
2. Исследование опыта самоорганизации граждан в рамках жилищных объединений и выявление конфликтных ситуаций и эффективных моделей согласования интересов, в том числе:
  - Изучение текущего состояния баланса между частными интересами участников ТСЖ и общественными интересами всего ТСЖ,
  - Выявление различных типов конфликтных ситуаций, основанных на противопоставлении индивидуальных (частных) и коллективных (общественных) интересов в деятельности изучаемых ТСЖ,
  - Изучение примеров удачного и неудачного опыта разрешения конфликтных ситуаций,
  - Изучение отношения руководства и рядовых членов ТСЖ к различным моделям согласования частных и общественных интересов,
  - Выявление эффективных моделей самоорганизации граждан с точки зрения согласования интересов на примере ТСЖ, в частности, выявление эффективных моделей защиты и согласования частных и общественных интересов в случае конфликтов,



- Изучение препятствий для успешной самоорганизации граждан в рамках ТСЖ и для расширения положительного опыта функционирования ТСЖ.

## **Цели и задачи исследования**

**Целью** исследования является получение социологической информации об эффективных моделях (шаблонах) коллективных практик, поведения по самоорганизации граждан в рамках ТСЖ. Такая информация может быть полезна руководителям и специалистам разного уровня, занимающимся решением проблем согласования интересов в условиях модернизации российского некоммерческого сектора в соответствии с изменившимися запросами общества.

Для реализации указанной цели были решены следующие задачи:

- Разработана программа и методология исследования,
- Разработана методика сбора и анализа данных и инструментарий исследования, проведен пилотаж инструментария,
- Подготовлена основа выборочной совокупности для проведения интервью с руководителями и членами ТСЖ, а также для количественного опроса членов ТСЖ,
- Организованы и проведены интервью с руководителями и активными членами ТСЖ,
- Организован и проведен количественный опрос членов ТСЖ в трех выбранных городах,
- Проведено комплексирование данных, полученных в ходе исследования, анализ и интерпретация собранной информации,
- Подготовлен итоговый аналитический отчет о результатах исследования.

## **Основные гипотезы исследования**

1. Коллизии частного и общественного интересов в ТСЖ заключаются, во-первых, в неуплате жильцами стоимости жилищно-коммунальных услуг или иных денежных взносов и, во-вторых, в их отсутствии на собраниях и, в целом, при коллективном обсуждении и принятии решений в ТСЖ, коллективных действиях по благоустройству общей территории ТСЖ и т.п. При этом «безбилетники» первого типа составляют, по видимому, от 10% до 30% членов ТСЖ, а второго – от 50% и выше.
2. Отсутствие денежного вклада вызывает определенные действия со стороны председателя ТСЖ и часто заканчивается иском в суд. Однако реальных последствий для неплательщиков эта мера не имеет.
3. Санкций за отсутствие вклада времени в большинстве ТСЖ не существует, и фактически наблюдается ситуация «легализованной пассивности» членов объединения. Иными словами, такое положение вещей (наличие «безбилетников» по времени) не вызывает ни осуждения, ни каких-либо действий со стороны большинства жильцов.
4. Способность к согласованию частных и общественных интересов или проблема коллективных действий зависит от социального капитала сообщества жильцов. Более высокий его уровень способствует более эффективному согласованию



- интересов и приводит к минимальному зазору между индивидуальной и общественной целесообразностью. Сам социальный капитал может быть определен как совокупность межличностного доверия, просоциальных норм индивидов, а также сетей, в рамках которых они взаимодействуют друг с другом.
5. Острота проблемы согласования коллективных действий определяется размером группы, в рамках которой происходит согласование частного и общественного интересов. В малых группах проблема может отсутствовать вовсе, в то время как в больших она, вероятно, весьма ощутима.
  6. Разнородность (негомогенность) объединения может быть ощутимым препятствием на пути согласования личного и общественного интересов. Разнородные по этническому составу, материальному положению или социальному статусу группы могут оказаться не в силах разрешить возникшие на пути взаимодействия их участников проблемы.
  7. Искажение информации в ТСЖ, если оно присутствует, может влиять на стимулы к коллективным действиям по защите общественных интересов. Само искажение может проявляться в форме неполной или неточной информации, доходящей до членов ТСЖ от председателя.

## **Методика сбора социологической информации**

Настоящее исследование носило комплексный характер; для решения поставленных целей и задач использованы количественные и качественные исследовательские процедуры. Методической основой исследования являлись выборочные опросы членов ТСЖ (как руководителей, так и рядовых членов) в виде полуформализованных интервью и формализованного анкетирования.

## **Описание выборочной совокупности исследования**

### *1. Полуформализованные интервью с руководителями и активистами ТСЖ.*

В ходе исследования было проведено **90** личных полуформализованных интервью:

- 60 интервью с руководителями ТСЖ (по 20 в каждом городе),
- 30 интервью с активными членами ТСЖ (по 10 в каждом городе).

Подробнее см. Приложение 1 «Отчёт о проведении полуформализованных интервью с руководителями жилищных объединений» и Приложение 5 «Отчёт о проведении полуформализованных интервью с членами (активистами) жилищных объединений» к «Отчету о реализации социально значимого проекта»

### *2. Массовый опрос жителей ТСЖ по формализованному опроснику (анкете).*

Процедура формирования выборки респондентов опроса обеспечивала случайный отбор жильцов, представляющих генеральную совокупность – жильцов домов ТСЖ. Правила отбора были разработаны на этапе 1 реализации проекта и изложены в Инструкции по проведению опросов членов ТСЖ. Метод опроса - опрос face to face по месту жительства респондентов.

Объем выборочной совокупности массового опроса составил 1200 респондентов (примерно по 400 чел. в каждом городе). Выборочная совокупность опроса



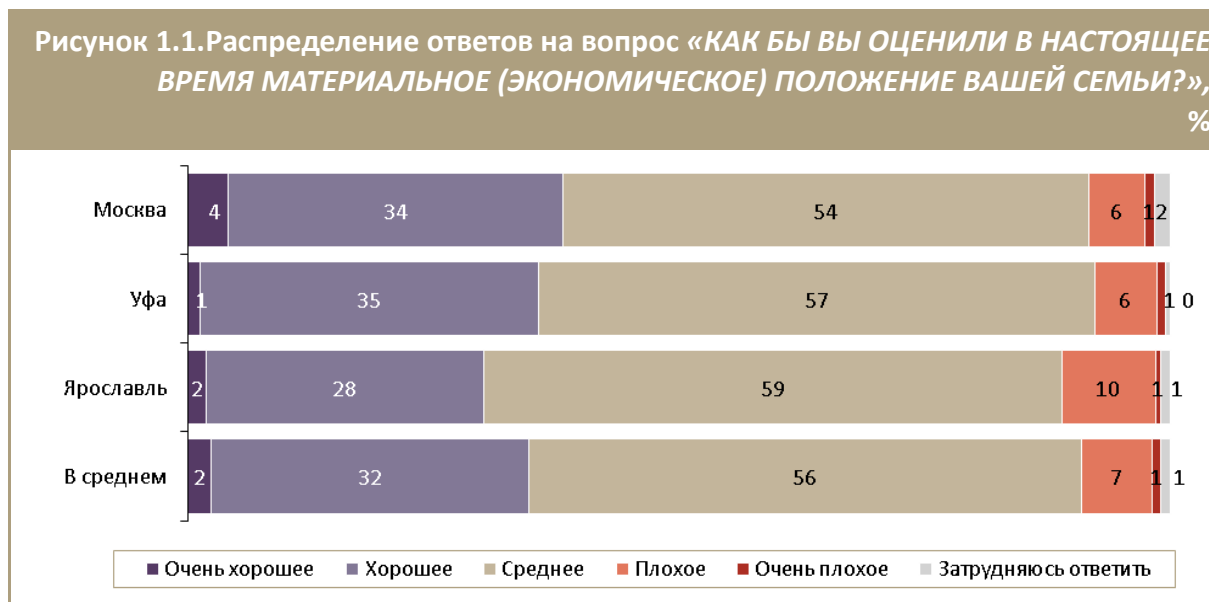
репрезентирует участников жилищного объединения по параметрам пола и возраста. Подробнее см. Приложение №8 «Отчет о проведении массового опроса».

## Структура аналитического отчета

Разделы аналитического отчета соответствуют логике предмета исследования и его структуре и включают: 1) описание склонности жителей к коллективному действию и уровня потребности в нем, 2) опыта самоорганизации граждан на примере ТСЖ; типологии конфликтных ситуаций и эффективных моделей согласования интересов, 3) потенциала, перспектив развития и возможностей тиражирования различных моделей согласования интересов в рамках ТСЖ.

## Характеристики респондентов

Самооценки **материального положения респондентов** по трем городам имеют не очень существенные различия, однако в Ярославле доля оценивающих свое положение как «очень хорошее» и «хорошее» чуть меньше, чем в Уфе и Москве – 30% против 36% и 38% соответственно (Рис.1.1).

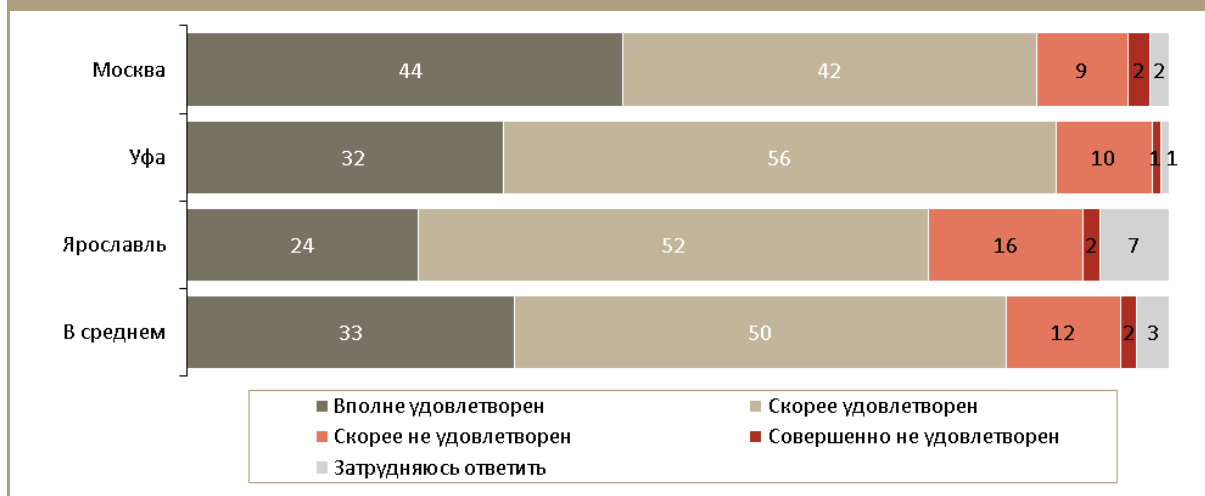


Если же говорить о **социальном настроении**, то уровень удовлетворенности жизнью и оптимизма у респондентов из Ярославля также ниже, чем у респондентов из Уфы и Москвы. В целом удовлетворенность респондентов во всех трех городах достаточно велика (около 80%), однако в Ярославле лишь 24% респондентов отметили, что вполне удовлетворены своей жизнью (против 32% и 44% в Уфе и Москве) (Рис.1.2).



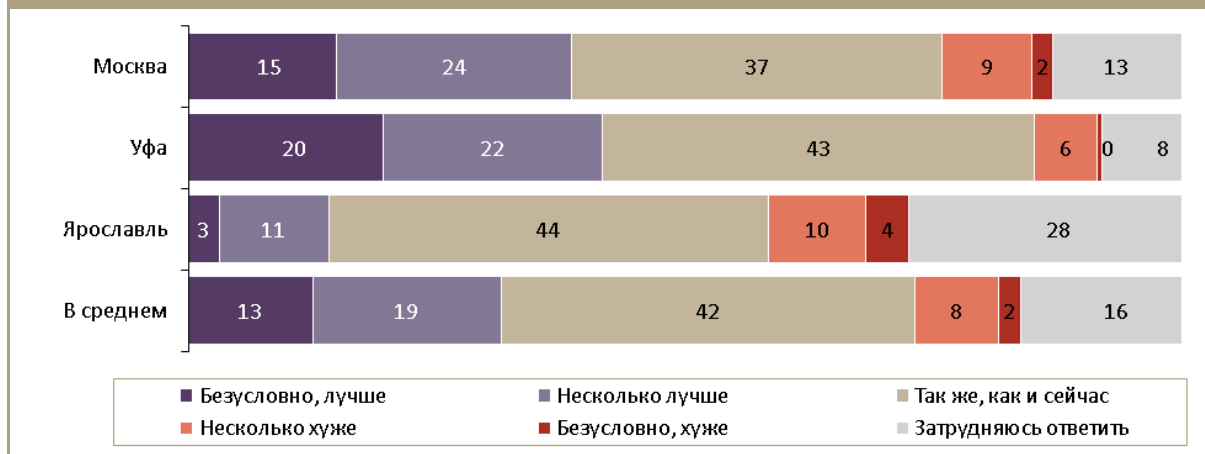


**Рисунок 1.2. Распределение ответов на вопрос «СКАЖИТЕ, В ЦЕЛОМ ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ИЛИ НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЖИЗНЬЮ, КОТОРУЮ ВЫ ВЕДЕТЕ?», %**



Обращает на себя внимание и невысокая оценка респондентами Ярославля уровня своей жизни через год – лишь 14% отметили, что она будет безусловно или несколько лучше (в Москве и Уфе аналогичные варианты получили 39% и 42% соответственно); почти треть респондентов (28%) затруднились с ответом.

**Рисунок 1.3. Распределение ответов на вопрос «КАК ВЫ СЧИТАЕТЕ, ЧЕРЕЗ ГОД ВЫ (ВАША СЕМЬЯ) БУДЕТЕ ЖИТЬ ЛУЧШЕ ИЛИ ХУЖЕ, ЧЕМ СЕЙЧАС?», %**



Принимая во внимание эти данные, нужно отметить, что выборка исследования не была нацелена на репрезентацию жителей трех городов – опросы проводились в доступных ТСЖ, где проживают разные по социально-экономическому статусу категории населения (жители элитных домов в Уфе vs. жители пятиэтажек в Ярославле). Для Москвы же более высокие самооценки экономического положения и удовлетворенности жизни являются традиционными и отмечаются и в других массовых опросах.



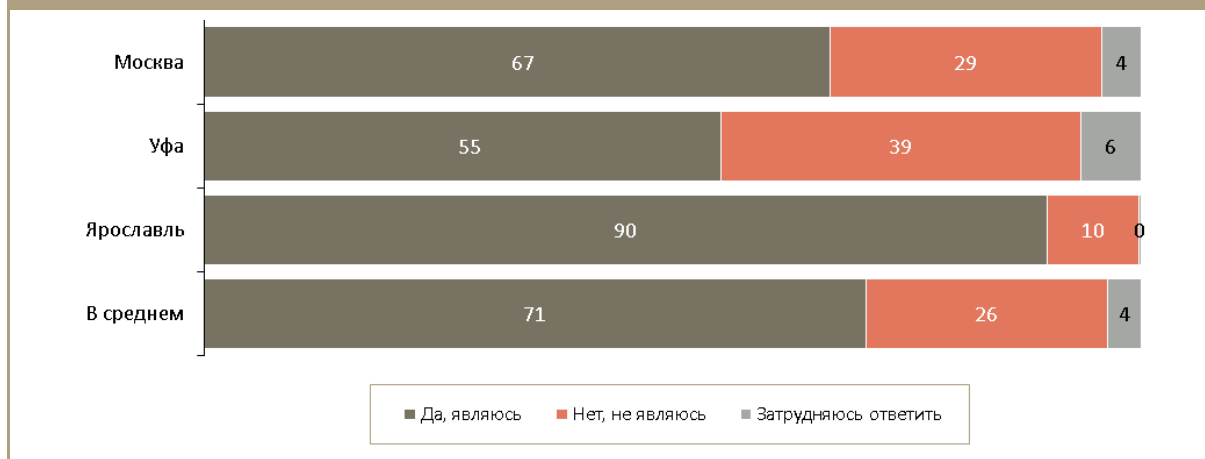
## 1. Склонность к коллективному действию

Настоящий раздел отчета посвящен анализу склонности членов ТСЖ к коллективному действию. Для изучения склонности к коллективному действию использовались следующие параметры: распространенность установок на индивидуализм/коллективизм, готовность к совместной деятельности и умение договариваться, доверие среди членов ТСЖ. Склонность к коллективному действию среди жильцов изучалась как в рамках массового опроса, так и в ходе интервью с руководителями и активными членами ТСЖ.

### 1.1. Общие характеристики жильцов домов, имеющих ТСЖ

Согласно программе исследования, массовый опрос проводился среди жильцов, проживающих в домах, где имеются товарищества собственников жилья; к участию в опросе при этом приглашались жильцы с разным статусом членства. В полученных данных уровень **членства респондентов в ТСЖ** по разным городам различается – больше всего респондентов-членов ТСЖ в Ярославле (90%), меньше всего – в Уфе (55%) (См. Рис.1.1.1). Распределение числа участников и не-участников ТСЖ среди респондентов в Москве составляет пропорцию два к одному. При этом по всей выборке в целом уровень членства в ТСЖ выше в средних и старших возрастных группах (от 35 лет и выше), а также в группах респондентов с высшим образованием.

Рисунок 1.1.1. Распределение ответов на вопрос «СКАЖИТЕ, ВЫ ЯВЛЯЕТЕСЬ ЧЛЕНОМ ТСЖ, КОТОРОЕ ДЕЙСТВУЕТ НА ТЕРРИТОРИИ ВАШЕГО ДОМА (И М.Б. СОСЕДНИХ ДОМОВ)?», %

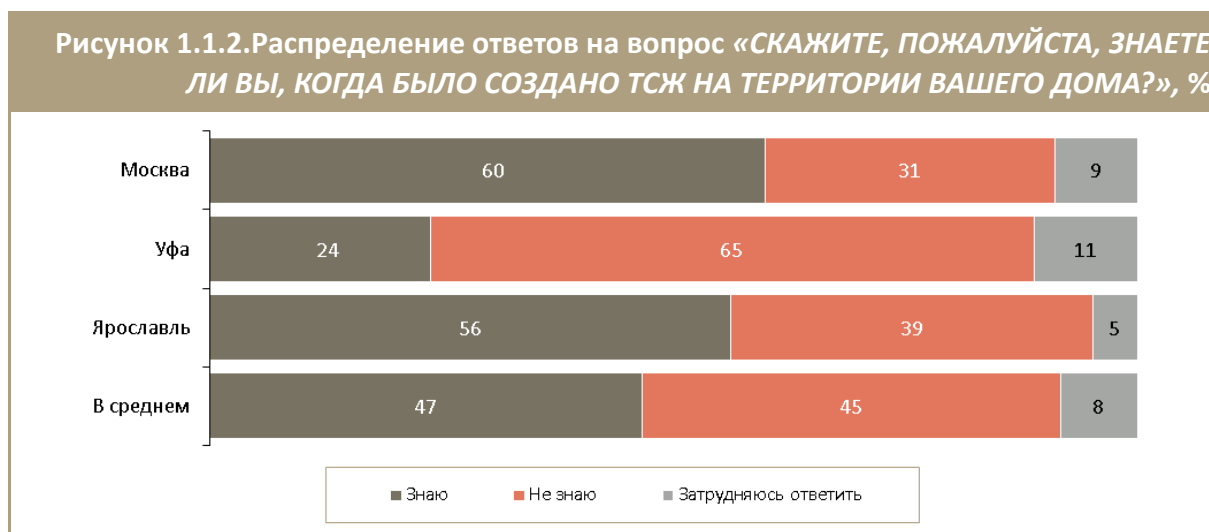


О времени создания ТСЖ на территории дома знает в среднем почти половина респондентов (47%). В Москве и Ярославле уровень осведомленности относительно высокий (60% и 56% соответственно), в то время как в Уфе лишь каждый четвертый (24%) ответил на данный вопрос положительно (Рис.1.1.2) (что может быть связано с наименьшим количеством респондентов-участников ТСЖ в Уфе по сравнению с другими городами).

Как и следовало ожидать, величина данного показателя существенно различается по возрастным группам и в целом увеличивается от младших возрастных групп к старшим, достигая максимума в группе респондентов в возрасте 45 – 54 года. О том, когда было



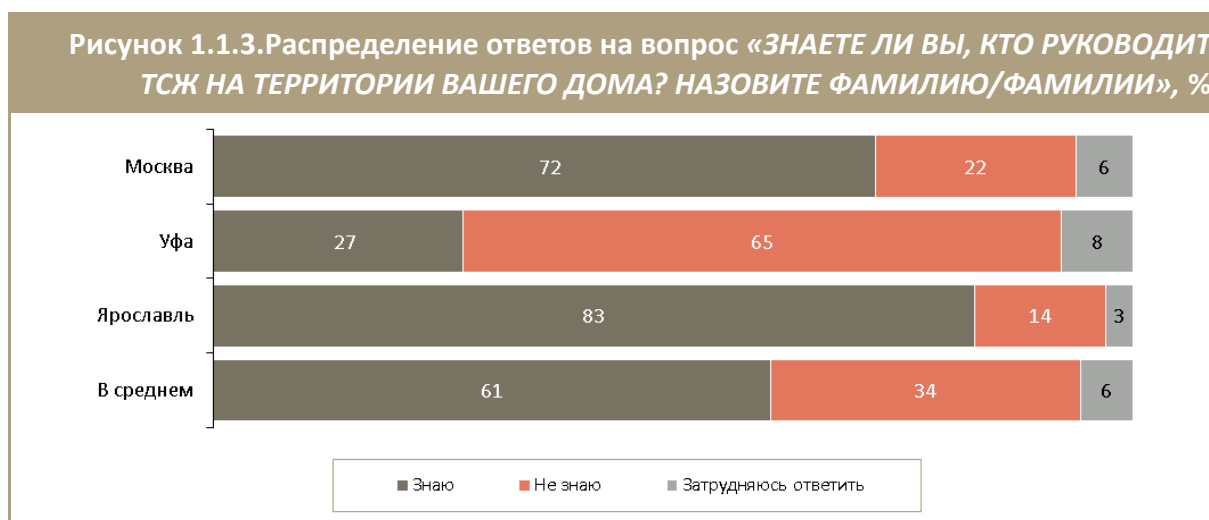
создано ТСЖ, знают в среднем 60% представителей данной группы, в том числе 72% опрошенных в Москве, 69% - в Ярославле и 39% - в Уфе.



В Москве и Уфе несколько лучшую осведомленность по данному вопросу продемонстрировали респонденты с уровнем образования не ниже среднего по сравнению с лицами, имеющими начальное или неполное среднее образование.

В Уфе также выявлены различия по профессиональному статусу: среди руководителей предприятий или подразделений доля респондентов, знающих о времени создания ТСЖ, составила 40%, в то время как среди рядовых сотрудников без высшего образования – лишь 8% (в среднем – 24%).

Уровень информированности респондентов **об управлении ТСЖ** на текущий момент выше, чем о времени его создания. В среднем, о том, кто руководит ТСЖ на территории дома, знает 61% опрошенных. Однако, в то время, как в Москве и Ярославле об этом заявило подавляющее большинство (72% и 83% соответственно), в Уфе – только четверть участников опроса (27%) (Рис.1.1.3) (что также, скорее всего, является следствием того, что только 55% респондентов в Уфе являются членами ТСЖ).



Осведомленность о руководстве ТСЖ выше в средних и старших возрастных группах и максимальна среди респондентов в возрасте 45-54 года (70%). По городам наиболее



информированные возрастные группы несколько отличаются: доля тех, кто знает руководителя ТСЖ, максимальна в Москве в группе 45-54 года (85%), в Ярославле – в группе 55 лет и старше (87%), в Уфе – в группе 35-44 года (44%).

Различия в информированности респондентов по данному вопросу в зависимости от уровня образования и профессионального статуса аналогичны рассмотренным выше при анализе ответов на вопрос о времени создания ТСЖ.

## 1.2. Степень распространенности в общественном мнении установок на индивидуализм/коллективизм

Поведенческие модели, в том числе, в области согласования частных и коллективных интересов, в значительной мере основываются на установках людей, т.е. их внутренней готовности, предрасположенности к определенной активности в определенной ситуации, базирующейся на предшествующем опыте. В рамках настоящего проекта была предпринята попытка выявить установки жителей исследуемых ТСЖ на индивидуализм или коллективизм. Для решения этой задачи были сформулированы 8 пар суждений, в каждой паре одно суждение отражает установку на коллективизм, второе – установку на индивидуализм. Респондентам было предложено выбрать из каждой пары суждение, которое им ближе. Результаты оценок пар суждений представлены в Табл. 1.2.1.

**Таблица 1.2.1. Распределение ответов на вопрос «НИЖЕ ПРИВЕДЕНЫ НЕСКОЛЬКО ПАР СУЖДЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ПОВЕДЕНИЕ ЧЕЛОВЕКА В РАЗЛИЧНЫХ СИТУАЦИЯХ. ВЫБЕРИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, СУЖДЕНИЕ ИЗ КАЖДОЙ ПАРЫ, КОТОРОЕ ВАМ БЛИЖЕ», %**

| ПАРЫ СУЖДЕНИЙ   | В СРЕДНЕМ | МОСКВА | УФА | ЯРОСЛАВЛЬ |
|---|-----------|--------|-----|-----------|
| <b>1-я пара</b>   |           |        |     |           |
| Когда я в жизни сталкиваюсь с какими-либо трудностями, я обычно обращаюсь за помощью к друзьям или коллегам по работе»                  | 39        | 35     | 45  | 37        |
| Я стараюсь самостоятельно справляться со своими трудностями, не прибегая к помощи друзей или коллег                                     | <b>58</b> | 63     | 53  | 56        |
| Затрудняюсь ответить  | 4         | 3      | 2   | 7         |
| <b>2-я пара</b>   |           |        |     |           |
| Человек, который настойчиво добивается своих целей, не обращая внимания на интересы и цели окружающих, мог бы служить для меня примером | 28        | 22     | 33  | 30        |
| Мне было бы неприятно общаться с человеком, который упорно добивается своего, не принимая в расчет интересы и цели окружающих его людей | <b>65</b> | 73     | 63  | 57        |
| Затрудняюсь ответить  | 7         | 5      | 3   | 13        |
| <b>3-я пара</b>   |           |        |     |           |
| Принимая важное решение, я всегда советуюсь с родными или друзьями  | <b>64</b> | 61     | 64  | 65        |
| Принимая важное решение, я стараюсь обдумать его самостоятельно, ни с кем не советуюсь  | 34        | 36     | 33  | 32        |
| Затрудняюсь ответить  | 3         | 3      | 3   | 3         |
| <b>4-я пара</b>   |           |        |     |           |
| Я считаю, что каждый должен заботиться о себе сам   | 28        | 15     | 37  | 33        |
| Я считаю, что люди должны помогать друг другу, заботиться о ближнем   | <b>69</b> | 82     | 60  | 65        |
| Затрудняюсь ответить  | 3         | 3      | 3   | 3         |



**Таблица 1.2.1. Распределение ответов на вопрос «НИЖЕ ПРИВЕДЕНЫ НЕСКОЛЬКО ПАР СУЖДЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ПОВЕДЕНИЕ ЧЕЛОВЕКА В РАЗЛИЧНЫХ СИТУАЦИЯХ. ВЫБЕРИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, СУЖДЕНИЕ ИЗ КАЖДОЙ ПАРЫ, КОТОРОЕ ВАМ БЛИЖЕ», %**

| ПАРЫ СУЖДЕНИЙ  | В СРЕДНЕМ | МОСКВА | УФА | ЯРОСЛАВЛЬ |
|--|-----------|--------|-----|-----------|
| <b>5-я пара</b>  |           |        |     |           |
| В жизни следует прислушиваться к мнениям других, взвешивать и учитывать их   | 53        | 52     | 53  | 54        |
| В жизни следует ориентироваться, прежде всего, на свое мнение и действовать по-своему                              | 42        | 43     | 43  | 40        |
| Затрудняюсь ответить   | 5         | 5      | 4   | 6         |
| <b>6-я пара</b>  |           |        |     |           |
| Взаимоотношения окружающих меня людей никак не влияют на мое настроение  | 24        | 16     | 25  | 31        |
| Мое настроение повышается, когда между окружающими меня людьми царят мир, согласие, взаимопонимание и взаимопомощь | 70        | 83     | 72  | 57        |
| Затрудняюсь ответить   | 6         | 2      | 3   | 12        |
| <b>7-я пара</b>  |           |        |     |           |
| Во имя интересов всего общества (и государства) можно и необходимо ограничивать личные интересы граждан            | 41        | 49     | 46  | 28        |
| Личные интересы – главное для человека, их нельзя ограничивать даже ради блага всего общества (и государства)      | 40        | 33     | 39  | 48        |
| Затрудняюсь ответить   | 19        | 18     | 15  | 24        |
| <b>8-я пара</b>  |           |        |     |           |
| Моя жизнь в большей мере зависит от меня самого, от моих собственных усилий, умений, желаний и трудолюбия          | 67        | 74     | 73  | 55        |
| Моя жизнь в большей степени зависит от окружающих условий, внешних обстоятельств, удачи, начальства, чиновников    | 23        | 17     | 23  | 29        |
| Затрудняюсь ответить   | 10        | 9      | 5   | 16        |

Если рассматривать оценки респондентов по совокупности пар суждений, то, как видно, в большинстве из них – хотя и не во всех – суждения, отражающие установки на коллективизм, получают больше голосов, чем противоположные, и это верно для всех городов. Т.е. участники опроса в своем большинстве декларируют неприятие индивидуалистических моделей поведения и, наоборот, приветствуют коллективистские модели. Так, в среднем по выборкам, около двух третей и более участников опроса согласились, что «настроение повышается, когда между окружающими меня людьми царят мир, согласие, взаимопонимание и взаимопомощь» (70% в среднем), что «люди должны помогать друг другу, заботиться о ближнем» (69%), что «неприятно общаться с человеком, который упорно добивается своего, не принимая в расчет интересы и цели окружающих его людей» (65%), а «принимая важное решение, они всегда советуюсь с родными или друзьями» (64%) Еще немногим более половины респондентов, по их словам, уверены, что «следует прислушиваться к мнениям других, взвешивать и учитывать их» (53%).

Безусловно, в данном случае мы имеем дело с декларациями, и, как представляется, в определенной мере эти декларации не отражают реальное поведение, а лишь демонстрируют социально одобряемые нормы (что само по себе позитивно).



Заметим, что из восьми предложенных пар суждений лишь в пяти зафиксирован значимый перевес суждений, отражающих установки на коллективизм. В то же время в одной из пар суждений доминирующий выбор отсутствует (пара №7); это одна из ключевых пар суждений, противопоставляющих напрямую личные и общественные интересы. Примерно 40% респондентов (в среднем) высказались за приоритет личных интересов, примерно столько же – за приоритет общественных (государственных) интересов перед личными.

Еще в двух суждениях сравнительно чаще выбор респондентов был сделан в пользу суждения, отражающего скорее установку на индивидуализм. Так, две трети участников опроса считают, что их жизнь *«в большей мере зависит от меня самого, от моих собственных усилий, умений, желаний и трудолюбия»*, а не от внешних обстоятельств и других людей, а 57% респондентов утверждают, что они *«стараятся самостоятельно справиться со своими трудностями, не прибегая к помощи друзей или коллег»*. Однако эти суждения, как кажется, отражают скорее склонность не к индивидуалистическим моделям поведения, а готовность к ответственности за собственную судьбу, что в общем-то не противоречит коллективистским моделям.

В ходе анализа результатов оценок пар суждений был построен обобщенный индекс склонности к индивидуализму или коллективизму – по совокупности оценок всех 8-ми пар суждений<sup>1</sup>.

В итоге были получены следующие значения индекса:

|                          | В СРЕДНЕМ | МОСКВА | УФА   | ЯРОСЛАВЛЬ |
|--------------------------|-----------|--------|-------|-----------|
| Среднее значение индекса | 3,495     | 3,262  | 3,555 | 3,668     |

Т.е. с учетом того, что, чем меньше значение индекса, тем более выражена установка на коллективизм (и чем выше значение индекса, тем более выражена установка на индивидуализм), можно констатировать, что, по меньшей мере, на уровне деклараций, участники опроса проявили большую склонность к коллективным моделям поведения, чем к индивидуалистическим. Различия между участниками опросов в городах можно признать статистически незначимыми, т.е. на уровне установок в отношении индивидуалистических/коллективистских моделей поведения серьезной разницы нет.

### 1.3. Уровень активности, готовность к совместной деятельности и умение договариваться

Несмотря на то, что не все респонденты информированы о времени создания и управлении ТСЖ, опрос показал, что **активность респондентов в выполнении**

<sup>1</sup> Индекс строился следующим образом: Все суждения, которые касались установки на коллективизм, оценивались как 0 баллов, на индивидуализм - 1 балл, отказ от ответа - 0,5 баллов. Таким образом, индекс мог варьироваться в диапазоне от 0 до 8 баллов.

Разделение респондентов на группы было основано на следующих критериях:

0 - 2,5 баллов - установка на коллективизм,

3-5 баллов - промежуточный тип,

5,5 - 8 баллов - установка на индивидуализм.



различных общественно-полезных работ ТСЖ (своего дома) в целом оказалась довольно высокой. В среднем, около двух третей опрошенных принимали участие хотя бы в одном из мероприятий из перечня, представленного в анкете, и лишь 34% не делали ничего из перечисленного (Табл.1.3.1).

**Таблица 1.3.1. Распределение ответов на вопрос «ПРИХОДИЛОСЬ ЛИ ВАМ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 2-3 ГОДА ПРИНИМАТЬ УЧАСТИЕ В КАКИХ-ТО ОБЩЕСТВЕННО-ПОЛЕЗНЫХ ДЕЛАХ ИЗ УКАЗАННОГО НИЖЕ СПИСКА?», %**

|    |   | В СРЕДНЕМ | МОСКВА | УФА | ЯРОСЛАВЛЬ |
|----|---|-----------|--------|-----|-----------|
| 1  | Участие в субботниках, мероприятиях по благоустройству дома, прилегающей территории   | <b>43</b> | 31     | 32  | 67        |
| 2  | Участие в ремонте, уборке подъезда  | <b>21</b> | 22     | 15  | 26        |
| 3  | Участие в организации каких-то мероприятий среди жильцов своего дома (досуговые, культурные, оздоровительные, благотворительные и т.п.) | 6         | 11     | 2   | 5         |
| 4  | Сбор денежных пожертвований   | 10        | 20     | 6   | 6         |
| 5  | Сбор подписей   | <b>13</b> | 22     | 11  | 7         |
| 6  | Участие в наблюдении за порядком (например, в составе добровольных народных дружин)   | 4         | 5      | 1   | 7         |
| 7  | Безвозмездная помощь кому-то из соседей, попавшему в трудную ситуацию   | 10        | 15     | 8   | 8         |
| 8  | Другое  | 3         | 4      | 4   | 1         |
| 9  | Ничего из перечисленного не делал   | 34        | 35     | 42  | 25        |
| 99 | Затрудняюсь ответить  | 0         | 1      | 0   | 0         |

В то же время, результаты анализа свидетельствуют о существенной региональной дифференциации, а также различиях по социально-демографическим группам.

Уровень вовлеченности в общественную деятельность значительно различается по регионам: наиболее активны жители Ярославля, где доля лиц, не участвовавших ни в одном виде работ, составила лишь 25%, наименее вовлечены респонденты из Уфы, где «неучастники» составили 42% всех опрошенных.

Во всех трех городах более активное участие в жизни ТСЖ принимают жители старших возрастов, что, возможно, объясняется как наличием свободного времени (для пенсионеров), так и более развитым чувством ответственности. Так, доля респондентов, не принимавших участия ни в одном из перечисленных видов деятельности, в возрастных группах старше 35 лет составила около 30%, в то время как среди лиц в возрасте 18-25 лет - 55%.

В Москве выявлены наиболее сильные различия по уровню материального положения. Респонденты, относящие себя к наиболее обеспеченным группам («можем позволить себе товары длительного пользования, но покупка новой машины пока невозможна»; «можем позволить себе практически всё, кроме покупки квартиры или дачи», «можем позволить себе всё, в том числе покупку квартиры или дачи»), реже оказываются пассивными, среди них доля «неучастников» составила 27% и 28% соответственно. В то же время, среди представителей менее обеспеченных групп населения («не хватает денег даже на еду; хватает на еду, но покупка одежды проблематична», «денег хватает



на еду и одежду, но покупка товаров длительного пользования затруднительна») ни в одном виде работ не участвовали 46% и 43% опрошенных соответственно.

Говоря об активности респондентов по видам общественно-полезной деятельности ТСЖ, нужно сказать, что первое место среди общественно-полезных дел в ТСЖ по доле респондентов, принимавших в них участие, во всех трех городах занимают субботники, мероприятия по благоустройству дома, прилегающей территории (43%). Наибольшее развитие этот вид деятельности получил в Ярославле (67%), существенно менее популярны субботники в Москве (31%) и Уфе (32%). В ходе интервью респонденты также отмечали свое участие в коллективных мероприятиях по благоустройству придомовых территорий - например, субботниках, озеленении (посадка деревьев, оформление клумб), заливке катков:

*«Да, участвуют в субботниках, запрашивают финансовую информацию». (Ярославль, 6)*

*«Участвуют в субботниках или, например, трубы привезут, помогут разгрузить, информацию запрашивают, отчетность разжевываю, все рассказываю». (Ярославль, 9)*

*«Если объявить какой-нибудь субботник ну в общем-то я не сторонник этих вещей, если попросить кого-то о помощи, то в помощи никто не отказывал». (Уфа, 10)*

*«Просто собираемся, договариваемся, вот старший по подъезду пройдет и говорит: - давайте в субботу соберемся там снег немножечко уберем, вот это вот сделаем, пожалуйста, собираются, кто свободен выходит. Нет такого, что кто-то отказывается, по мере возможности». (Уфа, 7)*

На втором месте по «популярности» – участие в ремонте, уборке подъезда (21%), при этом в Москве и Ярославле доля респондентов, выбравших этот вариант ответа, несколько выше, чем в Уфе (22%, 26% и 15% соответственно). Для уровня вовлеченности в эти виды работ характерны возрастные различия – в средних и старших возрастных группах доля участников выше. В Москве и Ярославле наиболее активны представители возрастных групп 45-54 года и 55 лет и старше, в Уфе – респонденты в возрасте 35 – 44 года.

Наиболее активные и неравнодушные жители по собственной инициативе и за свой счет осуществляют действия по поддержанию порядка и чистоты, включая украшение подъездов и придомовых территорий и др.

*«Участвуют, например, очень много жителей деревья привозят, елочки, деревья – это все сами с дачи. Да, даже дедушка у нас ветеран и то, он скворечники все делает. Нам его жалко, он уже в возрасте, вот мы ему теперь купили новые скворечники – он сам их развешивает. Участвуют много. Вот, например, я прихожу – у меня дача, я умею кусты подрезать, все облагораживать, вот я там тоже подстригаю, и другие подключаются, помогают». (Москва, 14)*

*«Мы только можем сказать есть такие люди, вот на новый год иногда в какой-то момент они елки просто покупали в подъезд и вот я хочу, чтобы елочка здесь стояла, ну ради бога...Или тут же, захотел человек, и он повесил зеркало на этаже, ну ради бога, он повесил и оно весит...Это благотворительность, например что-то сделать у себя на этаже, те же цветы... Так как у нас уже сложился более менее такой дизайн своего участка мы стараемся дарить, то есть могут прийти, сказать мы хотим вам подарить вам то-то, то-то, вот постарайтесь куда-то посадить, мы уже решаем куда лучше посадить, понимаете вот с этой точки зрения. Также они участвуют в субботнике всегда». (Москва, 15)*

*«Мы сейчас вот собираем батарейки. В каждом подъезде баки стоят. Их скопится определенное количество, их потом куда-то забирают.... Озеленением занимаемся. Мы на каждом подъезде развешиваем кашпо с цветами.... И наши активисты еще и на территории придомовой озеленением занимаются, хотя она и не наша». (Москва, 19)*





В ряде случаев жители по просьбе руководства ТСЖ участвуют в проведении ремонтных работ с целью экономии средств на привлечение сторонних организаций.

*«На придомовых территориях делаем клумбы, сажаем цветы. Если у председателя есть вопросы, мы собираемся произвести какие – то ремонтные работы, мы опросим своих жильцов у кого есть возможность выйти на какую, либо организацию, что бы там подешевле вышло. ...Мы живём в одном доме давно, тесно общаемся между собой».* (Ярославль,2)

Такие виды активности как *сбор подписей, сбор денежных пожертвований*, а также *безвозмездная помощь кому-то из соседей, попавшему в трудную ситуацию* (в среднем в них принимают участие 13%, 10% и 10% респондентов соответственно) достаточно распространены в Москве (22%, 20% и 15% соответственно), но не играют значимой роли в Ярославле и Уфе (10% и менее). Сбором подписей и сбором денежных пожертвований чаще занимаются жильцы, являющиеся руководителями предприятия или подразделения. Доля участвующих в них респондентов среди лиц с данным профессиональным статусом составляет 23% и 19% соответственно (в среднем – 13% и 10%).

*Участие в наблюдении за порядком (например, в составе добровольных народных дружин)* не получило широкого распространения среди членов ТСЖ ни в одном из городов (4,1%).

Если говорить о **формах участия жителей в работе ТСЖ**, то, как показали результаты опроса, наиболее распространенными являются *оплата регулярных и дополнительных взносов*, а также *участие в собраниях ТСЖ*. В среднем по выборке около половины респондентов платят *регулярные взносы* (на оплату труда персонала ТСЖ и др.) (58%) и более трети – *дополнительные взносы* на разовые нужды (на новый домофон и др.) (39%); *участие в собраниях ТСЖ* принимают около половины опрошенных (50%) (Табл.1.3.2).

Распространенность данных форм участия в работе ТСЖ является наиболее высокой в Ярославле, близкой к среднему по выборке в Москве и довольно низкой в Уфе. В этих городах доля респондентов, выплачивающих регулярные взносы в ТСЖ, составляет 85%, 53% и 35% соответственно, доля респондентов, выплачивающих дополнительные взносы – 69%, 31%, 16% соответственно, доля принимающих участие в собраниях ТСЖ – 70%, 52% и 29% соответственно.

**Таблица 1.3.2. Распределение ответов на вопрос «НА КАРТОЧКЕ ПЕРЕЧИСЛЕННЫ РАЗЛИЧНЫЕ ВАРИАНТЫ ВОЗМОЖНОГО УЧАСТИЯ В РАБОТЕ ТСЖ. ЧТО ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННОГО НА КАРТОЧКЕ ЛИЧНО ВЫ ДЕЛАЕТЕ ДЛЯ СВОЕГО ТСЖ?», %**

|   |   | В СРЕДНЕМ | МОСКВА | УФА | ЯРОСЛАВЛЬ |
|---|---|-----------|--------|-----|-----------|
| 1 | Оплачиваю регулярные взносы (за оплату труда персонала ТСЖ или другие постоянные взносы, если есть) | 58        | 53     | 35  | 85        |
| 2 | Оплачиваю дополнительные взносы на разовые нужды (напр., на новый домофон и т.п.)                   | 39        | 31     | 16  | 69        |
| 3 | Принимаю участие в собраниях ТСЖ (очных или заочных)  | 50        | 52     | 29  | 70        |
| 4 | Интересуюсь финансовой отчетностью ТСЖ и иными отчетными документами                                | 24        | 35     | 13  | 24        |
| 5 | Выполняю отдельные поручения руководства  | 10        | 11     | 7   | 13        |



|   |                               |    |    |    |   |
|---|-------------------------------|----|----|----|---|
|   | ТСЖ                           |    |    |    |   |
| 6 | Сам работаю в руководстве ТСЖ | 3  | 2  | 1  | 5 |
| 7 | Другое                        | 4  | 10 | 0  | 1 |
| 9 | Затрудняюсь ответить          | 15 | 9  | 33 | 3 |

По доле опрошенных, выплачивающих **регулярные взносы**, в Москве и Уфе выделяются руководители предприятий или подразделений (72% и 60% соответственно), а также респонденты с наиболее высоким уровнем дохода (77% и 50% соответственно) (среднее по городу – 53% и 35% соответственно).

При этом интересно, что в ходе интервью в большинстве случаев на вопрос о наличии **регулярных взносов** на нужды ТСЖ (например, зарплату руководству) как руководители, так и активисты ТСЖ отвечали отрицательно.

*«Нет. У нас нет взносов вообще никаких. Мы действуем по тарифам, установленным правительством Москвы». (Москва, 1)*

*«Нет, вообще нет этого. Наоборот, у Виктора Сергеевича установка: никаких доплат, выплат, поборов. Никаких принципиально». (Москва, 2)*

*«Нет. Одна из моих задач, берем наше ТСЖ, как руководителя ТСЖ, основная задача не допустить дополнительных сборов с жителей». (Москва,8)*

*«Нет, у нас ни коммерческая организация, поэтому все взносы согласно нашим затратам дополнительно каких-то затрат не существует». (Уфа,3)*

*«Нет, ни каких взносов нет, ТСЖ существует на добровольных началах». (Уфа,7)*

Однако, вероятно этот вопрос был не всегда правильно понят респондентами. Указывая, что установленных регулярных взносов нет, они отмечали, что в рамках ежемесячной платы предусмотрены статьи на оплату ремонта и содержания дома, а также заложены расходы на зарплату руководству ТСЖ.

*!Нет, сверх платы за ЖКХ нет. Но в плате за ЖКХ есть «ремонт и содержание» ... Злостных неплательщиков в нашем доме 2». (Ярославль, 8)*

*«Нет. У нас нет такой возможности взимать регулярные взносы и дополнительные платежи. Инициатива это была, конечно, жильцов. А деньги на это видеонаблюдение пошли как раз из тех средств, которые мы собираем на платежи и получаем субсидирование. А на зарплате у нас как я уже говорила только Председатель и бухгалтер. И я что хочу сказать – у нас просто ко всему рациональный подход. Денежки собираются и рассчитываются – это на то, это на то. То, что осталось мы собираем постепенно и потом уже делаем какую-то глобальную работу. Мы вот сделали приквартирные холлы – плитку на пол положили, стены покрасили, потолки побелили. И лампы энергосберегающие». (Москва, 19)*

*«Мы платим, как раньше платили, было содержание 19р. 60, так мы и сейчас платим. Из этих же денег мы зарплату платили и управляющей компании». (Ярославль,1)*

*«У нас председатель работает за небольшую зарплату, всего 10 тыс. рублей. И работает она очень давно». (Ярославль, 2)*

*«Да, сумма единая каждый месяц. И устанавливается пропорционально площади занимаемых квартир...». (Ярославль, 5)*

*«Нет. Ну взносы квартплата только. Коммунальные услуги, статья содержания и все». (Уфа,12)*

Необходимо отметить низкий уровень осведомленности респондентов из числа активистов (не руководителей) о деятельности ТСЖ в целом, и о взносах, в частности в регионах по сравнению с Москвой.



*«Вот это я не знаю потому что я регулярно плачу, но вот сейчас платим водоснабжение то УДН кокой-то. - Прибавился там пунктик? - Но ведь мы ее не знаем даже что это такое?» (Уфа, 2)*

*«Если есть такие платежи, то мне об этом неизвестно я им не плачу и не буду платить».*  
(Уфа,4)

В ходе опроса выявлено лишь несколько ТСЖ, где существуют прямые регулярные взносы, в частности, на ремонт дома, при этом суммы являются незначительными.

*«Мы платим там в фонд капитального ремонта, 3 рубля собираем на неотложные какие-то моменты в течение года». (Москва, 33)*

*«Да, по 1 рублю с квадратного метра на ремонт. ...где-то 5%» (Ярославль, 6)*

При отсутствии регулярных взносов, одним из распространенных источников средств на проведение необходимых работ по уходу за домом и придомовой территорией является сдача в аренду нежилых помещений, ранее выкупленных членами ТСЖ.

*«Никаких у нас взносов нет, единственное, мы в свое время выкупили помещение. Денег не было, мы сдали их в аренду, отделали те кому мы сдали, сделали ремонт и теперь мы получаем прибыль. Потом мы выкупили офис, сдали его и получаем прибыль. Консьержа оплачиваем, все с расчетного счета». (Москва, 14)*

*«Нет, у нас не было этого никогда в нашем ТСЖ. Это возможно, но в нашем не было. Согласно Уставу, мы можем проводить через собрания какие-то взносы дополнительно, но мы должны определить, что и куда они зачем пойдут. Так как у нас выкуплено помещение, ТСЖ выкупило в свое время, мы его сдаем в аренду и от аренды денежки, которые у нас остаются, мы решением собрания уже решаем куда их потратить».* (Москва, 15)

Есть ТСЖ, где руководители работают на общественных началах, не получая заработную плату, и выполняют по сути посреднические функции, а непосредственное управление домом поручено Управляющей компании.

*«То, что я делаю на данный момент, делаю совершенно бескорыстно и бесплатно. Дело в том что я хоть и являюсь председателем ТСЖ, у нас ТСЖ находится в оперативном управлении УЖХ, как я говорил в 2008 году оно было организованно была дана доверенность УЖХ на ведение дел. ....взяв калькулятор, посчитав экономическую целесообразность понял что все-таки ТСЖ в данном доме не возможно, потому что дом маленький, количество квартир не большое ну и к сожалению экономически не целесообразно совершенно, точнее не то чтобы организовывать, а доводить ну до логического конца с организацией, бухгалтерией, расчетного счета. Если большие дома да более менее новые 5, 10, 15, ну максимум 20, все остальное к сожалению уже не имеет смысла». (Уфа,10)*

В разных ТСЖ имеют место различные практики сбора **дополнительных средств** на периодически возникающие нужды по ремонту и обустройству дома. Есть случаи, когда такие расходы заложены в виде отдельной статьи в регулярные ежемесячные платежи, и тогда дополнительные взносы отдельно не собираются.

*«Нет. Не платят вообще ничего. Ни на ремонт, ни на какие-то доп. услуги, все это мы стараемся решать за счет тех средств, которые ТСЖ собирает в оплате коммунальных услуг». (Москва, 8)*

*«Мы решаем, если какие-то работы надо делать, снимаем со счета ТСЖ». (Москва, 15)*

*«Мы стараемся, чтобы это у нас всё в тарифе было, сразу планировать. А целевые взносы – это единственное, что у нас – содержание консьержек, доп. момент такой». (Москва,33)*

*«Нет, у нас все это запланировано, все у нас в листочках. Мы берем деньги – у нас деньги есть». (Ярославль, 8)*

*«Нет. Нет, за должников оплачиваем из ремонта и содержания жилья, все из общего фонда». (Ярославль, 9)*



*«Нет. С 2004г. мы ввели статью капитального ремонта. Это единственное отличие. Мы сразу стали собирать денежные средства на эту статью».*(Ярославль, 10)

*«Нет, жильцы не платят дополнительные взносы, все в рамках того, что необходимо для обслуживания дома, ну и соответственно с той пропорциональности занимаемой площади».*  
(Уфа, 3)

В ряде ТСЖ жильцы платят дополнительные взносы на проведение ремонта, как текущего, так и капитального, на установку дополнительного оборудования (например, домофонов, счетчиков тепла). Как правило, решение о сборе средств принимается после предварительного обсуждения и согласования на собраниях или путем заочного опроса (голосования).

*«Только за счётчик тепла, который мы установили в доме. Сейчас собираемся на капитальный ремонт собирать».* (Ярославль,1)

*«Каждое лето мы проводим какой-то ремонт, какие – то работы. И по окончании этих работ мы дробим сумму на несколько месяцев, в основном летние, и всё это собирается. Делим на всех и все платят. Оплата происходит пропорционально квадратным метрам».* (Ярославль,2)

*«Конечно платят. Но любые дополнительные расходы должны пройти стадию обсуждения: каждый из собственников высказывает необходимость, и после обсуждения, если в этом есть действительная необходимость, эти расходы осуществляются».* (Ярославль, 4)

*«Мы это все решаем исключительно на собрании. И если мы решили что-то на собрании, и решаем сразу размер. Поэтому платятся они всеми, но бывает что кто-то не согласен, поэтому бывает, что кто-то какой-то период не платит. Но в конечном итоге все равно платят все».* (Ярославль, 5)

*«Да, такие взносы есть. Здесь, в основном все платят».* (Ярославль, 6)

*«Да, например, при установке домофона возникали проблемы с пониманием некоторых жильцов о том что «Неужен ли домофон или не нужен», но с пришествием времени даже у пенсионеров, пожилых людей перестало проблем возникать с этим».* (Уфа,1)

*«Ну как вам сказать мне кажется в нашем доме квартплату все платят и домофон, мы домофон поставили как дверь за счет жильцов».* (Уфа,2)

*«Мы полностью сами домофон устанавливали за свой счет».*(Уфа,11)

*«Когда нужно, если это решается на общем собрании что нужно что-то сделать то дополнительные взносы платят, если не хватает своих денег».* (Уфа,12)

*«По первым годам довольно давно уже в районе 7 лет такие взносы были. Мы собирали сначала на создание системы учета в доме, потом собирали деньги массово на восстановление теплоизоляции с гидроизоляцией стен, межпанельных стенных швов. И все остальное мы на сэкономленных средствах. Мы изначально это все заложили так, что те, кто не смог бы заплатить всю сумму сразу, мы индивидуально договаривались с рассрочкой до года. И этим людям вносили просто в квитанции рассрочку эту. Работы шли достаточно медленно, нам это позволяло поэтапно собирать деньги».* (Москва, 17)

Доля выплачивающих дополнительные взносы в Москве увеличивается с ростом обеспеченности респондентов от 12% в группе с самым низким уровнем материальным положением до 52% в группе наиболее обеспеченных (среднее по городу – 31%). В Уфе значение данного показателя также минимально в группе с минимальным уровнем доходов (5%, среднее по городу – 16%). В Ярославле существенных различий в доле выплачивающих регулярные и дополнительные взносы в зависимости от социально-демографических характеристик не выявлено.

Можно предположить, что члены ТСЖ с низким уровнем материального положения часто оказываются в роли т.н. «безбилетников», в то время как необходимые средства на осуществление деятельности ТСЖ собираются за счет более обеспеченных групп населения. Однако данные интервью показали, что ситуация, когда не все жильцы



участвуют в оплате дополнительных работ, встречается довольно редко. Иногда исключение составляют малоимущие жители (пенсионеры). Отмечаются и отдельные случаи, когда часть жильцов отказывается платить дополнительные взносы, т.к. не считает необходимым выполнение данного вида работ.

*«Есть у нас одинокие старики, они не могут оплатить, из-за этого получается. Тоже людей надо понимать, она только пенсию получает».*(Москва, 15)

*«Вы знаете, вот в отношении домофона, здесь вопрос легче - по сути дела, все лица, которые значит это, ну, платили за домофон, и значит, организовали мы домофон во всех 4-х подъездах, они по сути дела, эти лица, платят, а есть такие лица, которые не хотят вступать, платить вообще за домофон, они говорят, он вообще нам не нужен....»* (Уфа,5)

По оценкам респондентов, злостных **неплательщиков взносов за услуги в ТСЖ**, как правило, единицы. В нескольких ТСЖ доля неплательщиков в общем количестве квартир оценивается в 5-10%. Более распространены случаи несвоевременной выплаты взносов с задержкой на несколько месяцев. Часто это связано с тем, что квартиры сдаются, и хозяева, осуществляющие оплату, не имеют возможности приезжать для этого каждый месяц. Другими причинами задержки в выплате взносов могут быть сложные финансовые обстоятельства в семье, командировки и т.д.

*«Неплательщиков то у нас нет в основном. Вот по квартплате у нас неплательщики три квартиры, но они как эти три квартиры они сдают, они сдают эти три квартиры и просто люди живут далеко. Я просто знаю, им приехать тяжело, она приезжают, они оплачивают сразу же, например, за 3 месяца».* (Москва, 15)

*«А по поводу неплательщиков – у нас они могут быть только за оплату услуг ЖКХ. Но у нас есть программа и мы четко все отслеживаем – если оплата не поступала за месяц, это не страшно. Но если в течение двух месяцев нет оплаты - это уже рецидив. И мы пытаемся работать с такими жильцами – рассылает напоминания. И люди платят. Особенно пожилые люди. Это уже привычка такая».* (Москва, 19)

*«Есть постоянные неплательщики, с которыми даже проблема связаться. И есть такие, текущие, они в основном гасят, там, в основном, связано то с командировками, то с рабочими моментами. Как правило, если в течение года они не платят, то к концу года будут это гасить».* (Москва,33)

*«Злостных неплательщиков 9-11».* (Ярославль, 9)

*«Раньше была неплательщиком 1 муниципальная квартира. Сейчас администрация занялась этим вопросом и ситуация решается. Человек платит потихоньку».* (Ярославль, 10)

*«Раньше были, человек -15 неплательщиков, но председатель занимается этим серьезно, и сейчас платят все и вовремя».* (Ярославль,2)

*«Ну как сказать «неплательщики»? Бывает несвоевременность оплаты. А так что полных неплательщиков у нас нет, это я вам могу сказать абсолютно точно».* (Ярославль, 4)

*«1чел. (2-3 чел. с задержкой)»* (Ярославль, 3)

*«У нас платят все, бывают задержки, но они, как правило, составляют около 2-3 месяцев, но потом гасятся жильцами».* (Ярославль, 5)

*«Ну, практически у нас нет, у нас дом 42 квартиры все платят исправно».* (Уфа,7)

*«Неплательщиков практически нет».* (Уфа,10)

*«Доля неплательщиков не большая, но в то же время она является весомой поскольку несколько месяцев не платят люди. Это же вы поймите допустим вот расходы по водоснабжению, по электроэнергии, все прочее.... ну единицы конечно, но такие бывают».* (Уфа,5)

*«5% - нет, не платят».* (Уфа, 9)

*«Доля неплательщиков около 4%».* (Уфа,12)



*«От общего дома около 9-10% ежегодно. Мы работаем, бывает, гасят, бывает – нет, накапливают. Но в среднем около 10 %». (Москва, 33)*

Имеются отдельные примеры ТСЖ, где большая доля неплательщиков взносов является проблемой.

*«Большая. Народ расслабился. Изначально связано с тем, что законодательство никаких рычагов реального воздействия, кроме сходить в суд, не предоставило. Изначально отсюда и начинается: «Я через полгода заплачу». Некоторые у нас писатели вообще не платят в принципе, только по суду можно получить что-то». (Москва,1)*

В Москве в ряде случаев руководству ТСЖ удается успешно решить вопрос с неуплатой коммунальных платежей путем применения следующих мер (в порядке возрастания «жесткости»): звонки-предупреждения и письменные напоминания должникам о необходимости своевременной оплаты, обращения специально нанятых юристов к неплательщикам, обращения в суд. В Ярославле и Уфе практика принятия каких-либо мер против неплательщиков не имеет широкого распространения, что связано как с невысокой долей уклоняющихся от платы, так и с низким уровнем активности ТСЖ в целом.

*«Если брать на сегодняшний день, это минимальный процент. Если в процентном соотношении, то 0,01-0,02, это сейчас мизер. Но борьба с неплательщиками – одна из основных моих задач... Привлекаются и юристы постоянно, привлекаются суды...Неплательщики есть в каждом доме. В каждом ТСЖ, ЖСК. Конкретно взять в моем, их, мы их свели, в общем-то, до минимума. .. Если брать в общей массе из 20 не-плательщиков 15 оплачивают долги после получения претензии от юристов». (Москва, 8)*

В некоторых ситуациях (сложные жизненные обстоятельства, связанные с невыплатой зарплаты, и т.д.) решения проблемы неплатежей удастся достичь путем компромисса, например, разрешения платежей в рассрочку.

*«Идти им на какие-то уступки порой. Есть люди, которые говорят, мы готовы платить, вопросов нет, но материальные проблемы сейчас не позволяют нам заплатить такую сумму. Давайте в рассрочку. Естественно мы соглашаемся на эти условия, естественно мы идем на это, и люди выполняют свои обещания». (Москва,8)*

Респонденты в Москве отмечают положительный эффект в снижении доли неплательщиков от перехода на прямые расчеты, а не через ЕРЦ.

*«Но в основной массе все равно ситуация намного лучше, чем была. Даже я вам так скажу, по практике, теперь уйдя из ЕРЦ, мы ведем расчеты сами, мы очень серьезно снизили этот процент неплательщиков, когда мы напрямую увидели поступления от жителей, мы понимаем, кто платит, кто не платит, за что платит, почему не платит». (Москва,8)*

*«В феврале прошлого года мы отказались от услуг ЕИРЦ – это сейчас МФЦ. Мы сами выставляем счета и за счет этого, у нас практически полное самоуправление. И хочу еще сказать, что у нас сейчас даже самые яркие противники стали даже чуть-ли не членами правления». (Москва, 18)*

Руководство ТСЖ сталкивается со сложностями в борьбе с неплательщиками в домах, где значительная часть жилья является государственной, предоставленной жильцам по социальным программам, т.е. собственником квартиры является город.

*«А нам не удастся решить этот вопрос. У нас же государство социальное. И когда возникает вопрос по поводу неплательщиков, выясняется что этот вопрос не решается. Ведь 90 процентов не-плательщиков – это люди, получившие эту квартиру в свое время на условиях социального найма. Они привыкли, что государство за них платит. Вот как раз тут и возникает вопрос – кто собственник? По идее, по ЖК и по гражданскому законодательству, за все должен платить собственник. И тут я не могу найти концов - кому предъявить судебные иски? Город Москва – член ТСЖ. И, соответственно, город должен платить. А уже потом, те,*



*кому он сдал эту квартиру на условиях социального найма, должны расплачиваться. Вот так вот получается. самый главный вопрос – кто собственник? Кто именно? И даже такой простой во-прос на собрании – принять в правление такого члена ТСЖ как город Москва или нет? кто именно будет исполнять эти функции? Для того, чтобы на собрании правления решить какой-то вопрос – к кому именно обращаться? К Собянину, что ли?» (Москва, 18)*

**Собрания ТСЖ** являются достаточно хорошо развитой формой взаимодействия их членов. Более двух третей респондентов (72%) хотя бы периодически участвуют в очных или заочных собраниях ТСЖ, в т.ч. 42% опрошенных были практически на всех собраниях и еще 30% - несколько раз посещали их (Рис.1.3.1). Наибольшей активностью в этом отношении отличаются жители Ярославля, где значение данного показателя составляет 84%, из них 54% посещают собрания регулярно. В Москве и Уфе посещаемость собраний ТСЖ несколько ниже (70% и 60% соответственно), главным образом, за счет меньшего количества постоянных участников собраний (около трети респондентов в каждом из городов).



Во всех трех городах наиболее активными являются представители старших возрастных групп – 45-54 года и старше 55 лет. Суммарная доля постоянных и периодических участников собраний достигает максимума в Ярославле – в группе 55 лет и старше (96%), в Москве – в группе 45 – 54 года (81%), в Уфе - в группе 45-54 года (74%) и минимальна в Ярославле – в группе 25 – 34 года (56%) , в Москве - в группе 18 – 24 года (18%), в Уфе – в группе 18 – 24 года (10%).

Что касается различий по профессиональному статусу, высокой активностью отличаются респонденты, являющиеся руководителями предприятий или подразделений, среди которых доля постоянно или периодически участвующих в собраниях ТСЖ составляет в Ярославле - 85%, в Москве и Уфе – по 75%. Кроме того, в Ярославле также активны в посещении собраний не работающие (90%).

Значимые различия в посещаемости собраний ТСЖ среди групп с разным уровнем материального положения в среднем по выборке отсутствуют. Однако, в Уфе и Ярославле уровень активности в группе респондентов с самым высоким уровнем



материального положения («можем позволить себе практически всё, кроме покупки квартиры или дачи»; «можем позволить себе всё, в том числе покупку квартиры или дачи») заметно отличается от других групп. В Уфе представители данной группы являются самыми активными, среди них доля постоянно или периодически участвующих в собраниях ТСЖ составляет 81% (в среднем по Уфе – 59%). В Ярославле, наоборот, представители наиболее обеспеченной группы респондентов реже других посещают собрания (63%, при среднем по Ярославлю - 84%).

**Интерес к финансовой и иной отчетности ТСЖ** проявляет каждый четвертый из участников опроса (24%). При этом, больше других документами, отражающими результаты деятельности ТСЖ, интересуются жители Москвы (34%), меньше всех - респонденты из Уфы (13%).

Большой интерес к отчетности во всех городах проявляют респонденты с высшим или незаконченным высшим образованием, руководители предприятий или подразделений; в эти группах доля интересующихся отчетностью ТСЖ в среднем по выборке составила 30% и 38% соответственно. Видимо, представители этих групп обладают достаточным уровнем знаний, чтобы разобраться в предоставляемых материалах и иметь возможность таким образом контролировать деятельность ТСЖ.

В Москве и Ярославле отмечается стремление руководителей ТСЖ к открытости и прозрачности деятельности ТСЖ, и ответная активность жильцов в выяснении интересующих вопросов. Большое значение имеет непосредственное ежедневное общение с жителями. Руководство ТСЖ стремится найти общий язык с жителями и выяснить их потребности в ходе личных бесед. Для получения подробной отчетности в ряде случаев осуществляется предварительный запрос.

*«Мы сразу ведем политику открытости максимальную. То есть любые виды документов мы разрешаем в часы приема прийти и ознакомиться. То есть заранее просто нужно запросить, какой документ вы хотите посмотреть. В часы приема можно прийти, его вам достанут и вы можете сидеть и все время приема на него любоваться, что хотите изучать и так далее. Каждый прием кто-нибудь да обращается за чем-нибудь. Два раза в неделю точно есть обращения». (Москва, 17)*

*«Сейчас такой волны нет, потому, что с жителями мы общаемся ежедневно.. А так, в основном, скажем так, процессе разговора, затрагиваем и состояние дома, и положение. Я со своей стороны, с каждым стараюсь, когда разговаривать, пытаюсь понять для себя, что людям нужно. Какие условия, услуги». (Москва, 8)*

*«Как только возникает, они приходят и разговаривают. Они открыты совершенно...в любой момент – и по телефону, и лично, любой приходит и разговаривает». (Москва, 2)*

Существенно более низкий уровень активности относительно интереса к финансовым аспектам деятельности ТСЖ связан с низкой информированностью в отношении особенностей функционирования данной организации.

*«Ну человека 3 есть активистов. Раз в году». (Уфа, 9)*

*«Практически нет». (Уфа, 12)*

*«Ну тут вот 3 человека есть такие которые интересуюсь этим делом». (Уфа, 13)*

*«Наверно нету потому что не кому ... Нет, никто не спрашивает, куда идут эти деньги, куда что». (Уфа, 2)*

Проверку финансовой отчетности для контроля над расходами, как правило, осуществляет созданная из представителей ТСЖ ревизионная комиссия один раз в год.





Помимо этого, жители ТСЖ могут в любое время запросить интересующую их информацию у руководства ТСЖ.

*«Все новые жильцы начинают с того, что начинают все проверять. Те, которые уже давно живут, они уже не делают этого, а доверяют определенным людям из нашей ревизионной комиссии». (Москва, 17)*

*«У нас есть комиссия, которая сначала проверяет. Ревизионная комиссия, которая запрашивает документы, сидит, проверяет и если возникают какие-то вопросы, то придут, попросят платежные документы и на счете сколько движение. Все смотрят». (Ярославль, 5)*

*«Насчёт финансовой отчётности. Мы сами проводили аудиторскую проверку для своего же спокойствия. Мы каждый год проводим ревизионную проверку. Избирается, по законодательству, ревизионная комиссия, они проверяют. Сейчас, в связи с раскрытием информации, мы подаём документы в жилищную инспекцию. Проверить может любой и любой документ». (Ярославль, 10)*

*«У нас есть ревизионная комиссия в составе 3-х человек (одна начальник из налоговой инспекции – председатель, т.е. люди компетентные)». (Ярославль, 2)*

*«Как правило, члены ревизионной комиссии, один раз в год, запрашивают полностью все документы, как от ресурсоснабжающей организации, так и по зарплате. И уже проводится контроль соблюдения правильности начислений и правильности оплат». (Ярославль, 4)*

*«Проверку финансовой отчётности производит ревизионная комиссия». (Ярославль, 7)*

Большая часть интересующей жильцов финансовой информации имеется в свободном доступе или предоставляется на собраниях. Отчеты о работе ТСЖ размещаются на информационных стендах, в подъездах, на сайтах и т.д.

Согласно результатам анализа интервью, основным источником получения информации о ТСЖ являются доски объявлений и информационные стенды (отмечено в 70% интервью). Все остальные способы получения информации были указаны менее чем в половине интервью, однако среди них стоит отметить непосредственное обращение в ТСЖ или проведение собраний (44%), а также поиск информации на сайте (30%) как занимающие вторую и третью позицию по популярности использования (см. Табл.1.3.3). Обращение через консьержа, рассылку по почтовым ящикам или через личную почту, по телефону или через непосредственную коммуникацию с представителями ТСЖ лично также являются возможными вариантами получения информации, однако не являются широко распространенными.

**Таблица 1.3.3. Результаты анализа интервью по вопросу «ВОЗМОЖНОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О ТСЖ», % от общего количества интервью**

|   |    |
|---|----|
| Листы доски объявлений, информационный стенд  | 70 |
| Обращение непосредственно в ТСЖ (в определенные часы приема, например), проведение собраний   | 44 |
| Сайт  | 30 |
| Через консьержа (получение информации под запись в журнал), рассылка информации по ящикам, рассылка информации через электронную почту (каждый получает информацию лично) | 16 |
| Контакт с представителями ТСЖ, распространение информации путем общения членом ТСЖ друг с другом  | 13 |
| По телефону (непосредственная связь с председателем)  | 13 |
| Официально - никак  | 4  |
| Нет ответа  | 8  |
| Другое  | 1  |



Однако, представители многих ТСЖ отмечают недостаточную заинтересованность самих жильцов в получении информации по отчетности ТСЖ.

*«У нас, видите, отчетность, каждый год мы вывешиваем ее. Вот постановление № 731 Правительства, мы обязаны раскрывать информацию. У нас также есть два сайта. Есть сайт Москвы, есть региональный и мы туда все сбрасываем всю информацию. Они также могут зайти, наше ТСЖ открыть и там, пожалуйста, вся наша информация. (Москва, 15)*

*«Только в процессе собрания и решения вопросов. У нас официально, у нас бюллетени, вопросы, листовки, все это у нас. Информация. У нас информация все время вывешивается, мы обсуждаем». (Москва,2)*

*«Отчеты о работе автоматически предоставляются раз в год, но члены ТСЖ их не читают. Развернутую финансовую отчетность запрашивают, но редко. Каждый год мы предоставляем и планы по расходам, произведенным расходам за предыдущий год. Вернее не план, а отчет, и план на текущий год, который планируется. Но его никто не читает...рассылаем письма по квартирам. А более расшифровано делегатам подъезда предоставляем и ревизионной комиссии. И члены правления смотрят. ...В каждом подъезде такой стенд висит, но кто читать будет». (Москва,8)*

Отдельные поручения руководства ТСЖ выполняют около 10% опрошенных.

Среди респондентов, принимающих активное участие в жизни ТСЖ, некоторые являются членами правления или ревизионной комиссии. Как показывают данные интервью, *мотивация респондентов в активном участии в жизни ТСЖ* связана с желанием быть в курсе текущей деятельности по эксплуатации собственного дома и иметь возможность ее улучшить.

*«Я заместитель активного члена ТСЖ, помогаю в работе». (Ярославль,1)*

*«У нас от каждого подъезда выбирается член правления. Я член правления с 1993 года. Я бы уже отказалась, но от мнения и работы правления зависит судьба нашего дома, поэтому приходится заниматься и про это как – не думаешь. Пыталась вместо себя найти другого, но никто не хочет. Да и судьба дома мне не безразлична. Мы планируем, считаем, организуем – деньги ведь большие. Поэтому и хожу». (Ярославль,2)*

*«Я являюсь членом ревизионной комиссии. Меня все устраивает, мне необходимо понимание, куда у нас что тратится, мне хочется самой видеть все финансовые дела и состояние нашей организации». (Ярославль, 4)*

*«Хожу на собрания, выступаю, плачу взносы, на суде выступаю». (Ярославль, 7)*

*«Все знают где я живу, знают мой номер телефона и звонят в любое время дня и ночи и кто-то жалуется на то что вовремя лампочку не поставили в подъезде, кто-то говорит почему время 21:00, а фонарь еще не горит. Все вопросы ко мне». (Уфа,7)*

*«Я вообще вот так помощница, я уже, как говорится, 74 года, и отказаться ну я так. Некоторые жильцы, ну я их, так говорится, звоню им, они участвуют вместе» (Уфа,2)*

Однако в отдельных случаях респонденты выполняют свои функции, связанные с деятельностью ТСЖ, без особого энтузиазма.

*«Нет, такого нет. Да нет у меня общественная должность старшего по подъезду и меня это устраивает. Больше ничего». (Уфа,4)*

*«Я ничего не хочу. В материальном плане меня все устраивает». (Москва,2)*

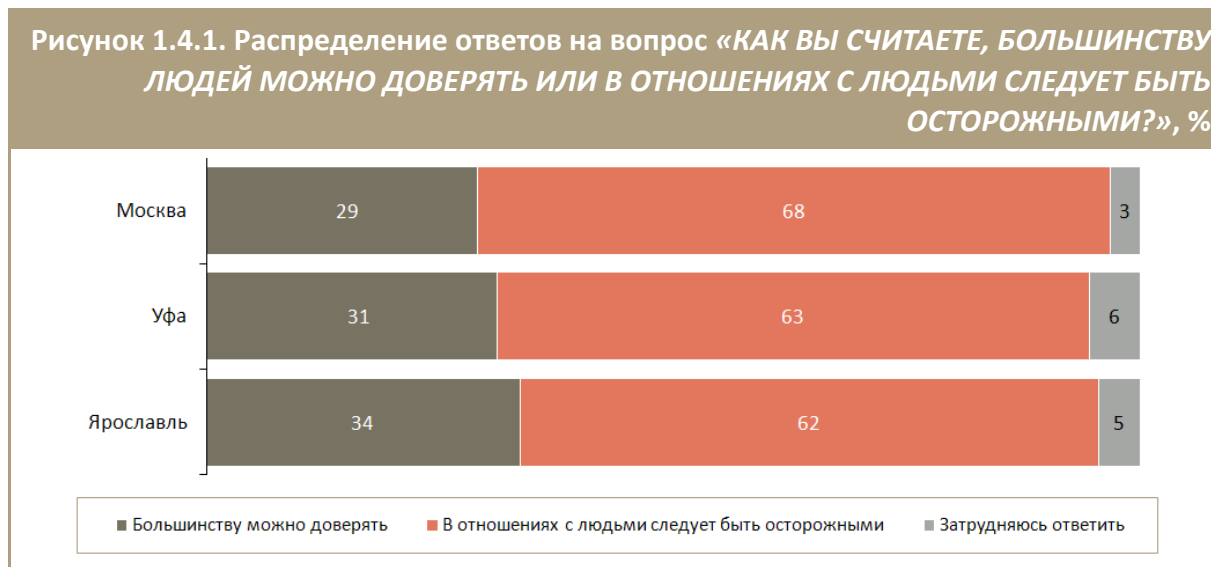
#### **1.4. Уровень доверия среди членов ТСЖ. Оценки текущих взаимоотношений между соседями**

Принято считать, что уровень доверия граждан друг к другу является важнейшим условием развития гражданского общества. Очевидно, что и от доверия между



жильцами в значительной мере зависит их готовность к коллективным действиям, к согласованию своих собственных интересов с интересами сообщества.

Как показал опрос членов ТСЖ в трех российских городах, сегодня в большей степени – во всяком случае на уровне установок – наблюдается склонность к недоверию, осторожности в отношении с людьми, чем к доверию (Рис.1.4.1). Во всех трех городах опроса около двух третей респондентов (от 62% в Ярославле до 68% в Москве) считают, что в отношениях с людьми следует быть осторожными, и примерно вдвое меньше – что людям можно доверять. Различия в ответах респондентов разных городов можно признать несущественными.

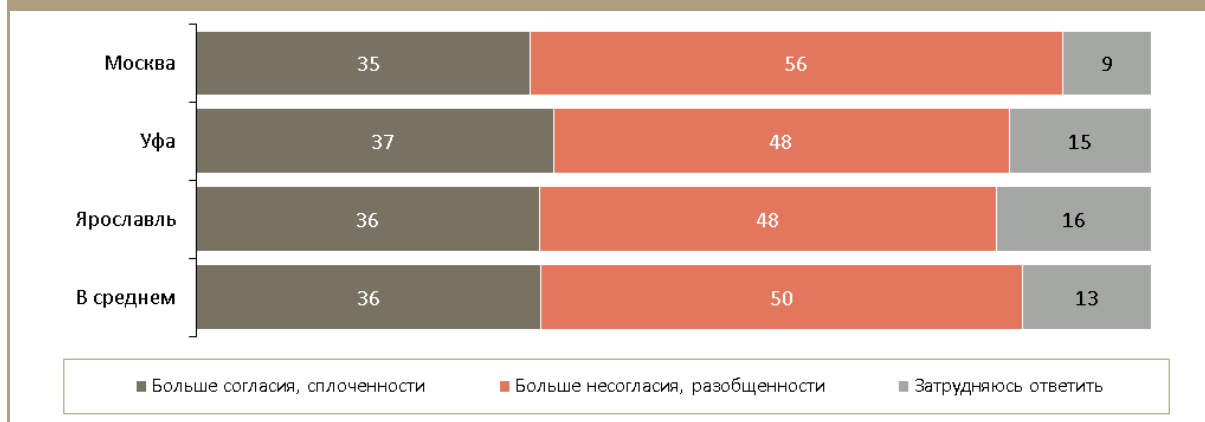


При этом около половины респондентов во всех трех городах считают, что в нашей стране в обществе преобладают несогласие и разобщенность (56% в Москве, по 48% в Уфе и Ярославле), и лишь немногим более трети опрошенных отмечают обратное (Рис. 1.4.2).

Существенных различий в ответах в зависимости от социально-демографических характеристик не выявлено, за исключением уровня материального положения. Связь восприятия ситуации в обществе с *уровнем материального положения* респондентов неоднозначна. Так, в Ярославле доля негативных оценок ситуации минимальна в группе наиболее обеспеченных («можем позволить себе практически всё, кроме покупки квартиры или дачи») и максимальна среди лиц с низким уровнем доходов («не хватает денег даже на еду» и «хватает на еду, но покупка одежды проблематична») (37% и 68% соответственно), что может быть в определенной степени связано с разницей в общем мировосприятии «богатых» и «бедных». В то же время, в Москве отмечается обратная ситуация, хотя различия выражены в меньшей степени.



**Рисунок 0.4.2. Распределение ответов на вопрос «КАК ВЫ ДУМАЕТЕ, СЕГОДНЯ В НАШЕЙ СТРАНЕ БОЛЬШЕ СОГЛАСИЯ, СПЛОЧЕННОСТИ ИЛИ БОЛЬШЕ НЕСОГЛАСИЯ, РАЗОБЩЕННОСТИ?», %**



Безусловно, взаимоотношения с абстрактными людьми и теми, кто составляет ближнее окружение (например, с соседями по дому) воспринимаются и оцениваются по-разному. Для существенного большинства участников опросов, по их словам, важно иметь хорошие отношения с соседями. Этот показатель несколько ниже в Уфе, но и здесь три четверти респондентов поддержали тезис о важности хороших взаимоотношений с соседями по дому (Рис.1.4.3).

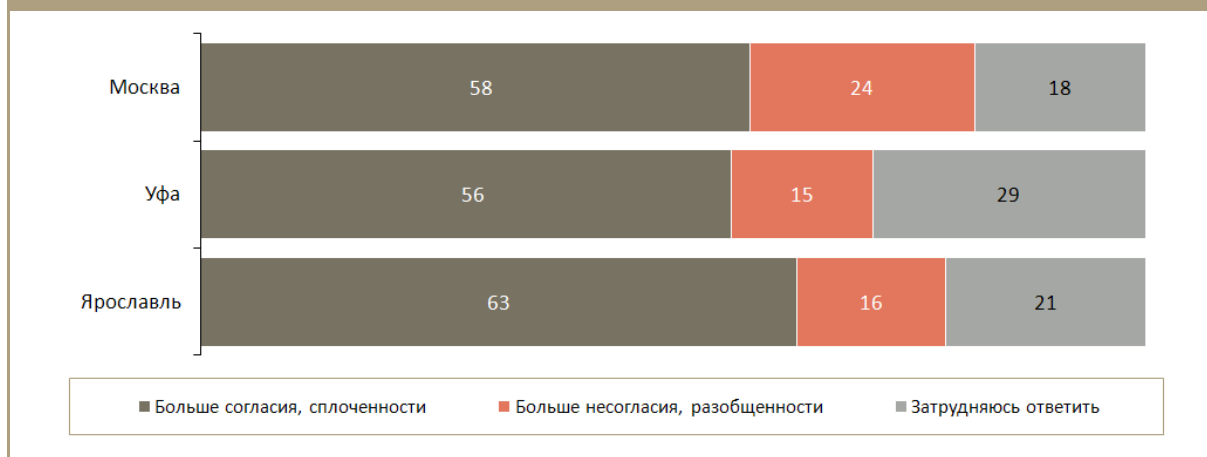
**Рисунок 1.4.3. Распределение ответов на вопрос «ДЛЯ ВАС ЛИЧНО ВАЖНО ИМЕТЬ ХОРОШИЕ ОТНОШЕНИЯ С СОСЕДЯМИ ПО ДОМУ, ИЛИ ВЫ СЧИТАЕТЕ ЭТО НЕ ВАЖНЫМ?», %**



В реальности, оценивая отношения со своими соседями, лишь часть респондентов считают, что в них больше согласия и сплоченности, хотя эта часть составила более половины ответивших – от 56% в Уфе до 63% в Ярославле (Рис.1.4.5). Можно предположить, что эти показатели завышены, т.к. жильцы, не склонные к установлению соседских взаимоотношений, также чаще не соглашались участвовать в опросах.



Рисунок 1.4.5. Распределение ответов на вопрос «А ЕСЛИ ГОВОРИТЬ О ВАШИХ СОСЕДЯХ ПО ДОМУ, КАК ВЫ ДУМАЕТЕ, СРЕДИ НИХ БОЛЬШЕ СОГЛАСИЯ, СПЛОЧЕННОСТИ ИЛИ БОЛЬШЕ НЕСОГЛАСИЯ, РАЗОБЩЕННОСТИ?», %



Следует отметить и сравнительно высокие доли затруднившихся ответить. Известно, что сегодня, особенно в крупных городах, люди, живущие по соседству, зачастую незнакомы друг с другом, и, как следствие, они не могут оценить взаимоотношения в сообществе своих соседей по дому.

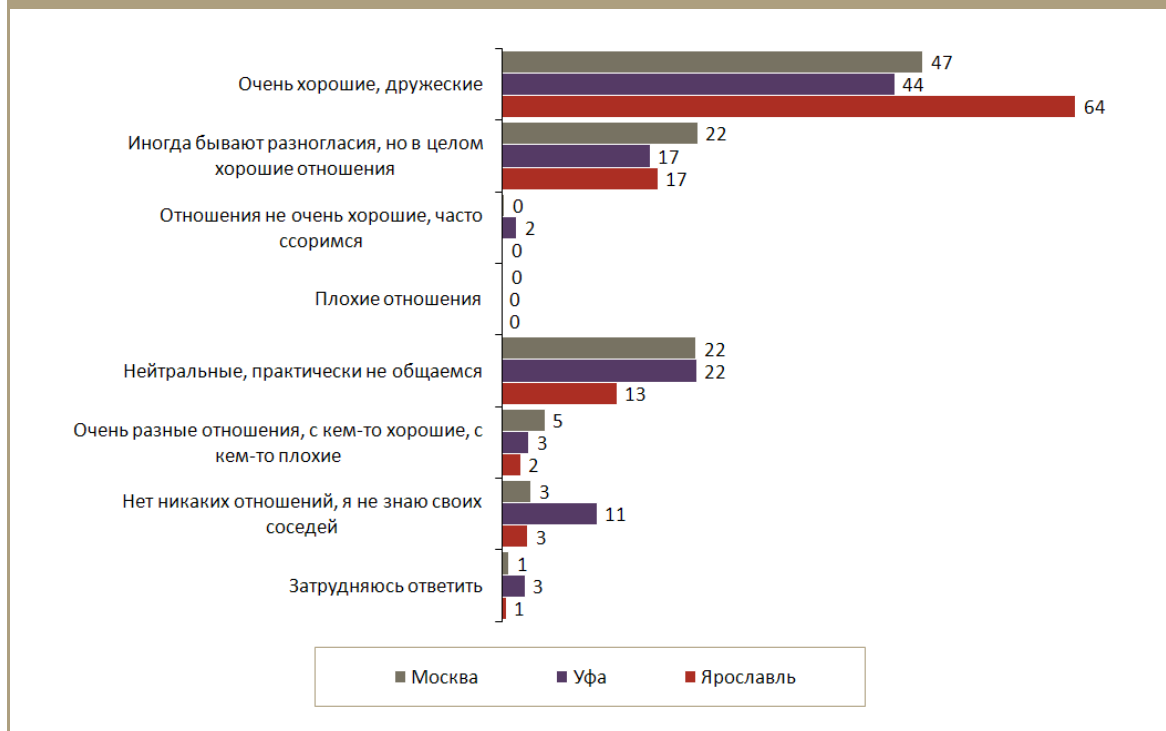
Данный вывод подтверждается и анализом ответов на вопрос о характере личных отношений респондента с соседями по дому (Рис.1.4.6). Довольно значительная часть респондентов ответили, что они «практически не общаются с соседями», «не знают своих соседей» и затруднились оценить отношения: в совокупности доли таких ответов составили от 16% (в Ярославле) до 34% (в Уфе.)

Тем не менее, большинство участников опросов во всех городах свои отношения с соседями оценили положительно. Особенно высоки доли позитивных ответов в Ярославле), негативные оценки встречались весьма редко. Заметим, что свои собственные отношения с соседями респонденты чаще оценивают положительно, чем отношения между соседями по дому вообще (сравн. Рис. 1.4.5 и 1.4.6).

В ходе интервью большинство респондентов (руководителей и активистов ТСЖ) отмечали, что в их ТСЖ отношения между жителями добрососедские, люди знают друг друга и здороваются при встрече (стоит помнить, что ответы имеют декларативный характер, и респонденты могли некоторым образом «сглаживать» ситуацию в своем ТСЖ в ходе интервью).



**Рисунок 1.4.6. Распределение ответов на вопрос «КАК ВЫ СЧИТАЕТЕ, КАКИЕ У ВАС ЛИЧНО ОТНОШЕНИЯ С БОЛЬШЕЙ ЧАСТЬЮ ВАШИХ СОСЕДЕЙ?», %**



По результатам ответов, более тесные дружеские отношения характерны для отдельных групп, объединенных общими интересами, схожим социальным статусом и т.д. (пенсионеры, семьи с маленькими детьми и т.д.)

*«У нас хорошие отношения». (Ярославль,3)*

*«Да, общаются. Вечера вместе не проводят, конечно, но все друг друга знают: по имени – отчеству, кто где работает и зайти друг другу в квартиру, пообщаться – могут». (Ярославль, 5)*

*«Помощь так сказать оказывают, вместе время не проводят, разные интересы у всех, т. е. если помощь какая-то нужна она оказывается». (Уфа,4)*

*«Да нет, ну как соседи бывают. У одних все хорошо и дружба семьями и детьми, а другие только здравствуйте да пока - и все». (Москва,1)*

*«Есть подъезды дружные. Там жители, они как-то между собой более плотно общаются, чем соседний тот же самый подъезд одного дома». (Москва,8)*

*«Ну, общается народ, кто-то там дружит, но так чтобы...наверное, нет...». (Москва,33)*

*«Есть такие группы, я кстати в них не вхожу, есть группы по интересам, когда есть несколько семей, которые совместно и гулять ходят, и так далее, мероприятия какие-то проводят, я вижу их. Но таких групп не много, 3 или 4 группы, все остальное сами по себе люди. Даже этажом не могут собраться на ремонт. То есть люди разрозненные». (Москва, 17)*

*«Пожилые люди – они как-то больше заинтересованность проявляют. молодежь – гораздо менее. Они больше озабочены устройством своей жизни». (Москва, 19)*

Есть отдельные примеры, когда жители дома в целом представляют собой дружный коллектив, и определенную роль в этом играет объединяющая деятельность неравнодушного председателя ТСЖ.

*«Это одно то большое, чем я могу похвастаться. То, что я хотела сделать, я хотела объединить людей. Потому что не всё получается. Это - то большое, что я смогла за эти годы сделать. Люди слышат друг друга.... У меня работает автоответчик. У меня есть*



*перечень всех дней рождения, мы поздравляем людей, такой способ общения. И мне спокойней, если я знаю, что моя бабушка в доме, которой 80 лет, как себя чувствует. Поэтому я или мой заместитель - Наталья Алексеевна - в моё отсутствие таких людей проверяет, навещает».* (Ярославль, 10)

*«Да, у нас дом дружный. Есть всякие, конечно, но в основном дружные».* (Ярославль, 8)

Кроме того, более плотное общение характерно для жильцов небольших домов, значительная часть которых не меняет место жительства в течение длительного времени, и соседи, как правило, хорошо знакомы, дружат и решают общие вопросы во дворе, на лавочке. Такой тип «дворового», «лавочного» общения практически не был отмечен респондентами в Москве, но является характерным для Уфы.

*«Вообще я бы сказала дружные все-таки мы вот сколько лет живем контакты может не общались ну я же говори многие изменилось выходим на улицу, общаемся, здороваемся все дружелюбные».* (Уфа,2)

*«Ну учитывая, что все члены ТСЖ, правления ТСЖ это собственно сами жители дома ну у нас время на сколько это возможно встречаться и обсудить что называется в неформальной обстановке, во дворе да ну как обычно. У нас нет такого состояния, что ТСЖ само оторвано от жителей, само ТСЖ это жители».* (Уфа,3)

*«Мы общаемся. Во дворе на лавочке».* (Уфа,11)

В домах, где имеются существенные различия по возрастному составу и социальному статусу жителей, а также много квартир сдается, контакты между жильцами менее тесные.

*«Ну как помощь вы знаете это же не Советский Союз, это тогда я жил в то время, я помню его тогда мы не закрывали время, тогда мы ходили в гости друг к другу сейчас подчас на одной площадке не знают люди друг дружку. Ну, а что здесь скрывать часть сдает квартиры тупо зарабатывая деньги уж извините за такое выражение, часть из бутылки не вылезает, часть дом работа, работа дом ну и все. Ну, основная часть плышет по течению, этой массе не чего не нужно, как бы денег заработать раз в год съездить отдохнуть дай бог не на приусадебный участок а куда-нибудь на море. Ну и все никому ничего не нужно, никому».* (Уфа,10)

*«Ну как сказать. Есть в приятельских отношениях, есть в соседских, добрососедских. А есть не понятные люди. У нас есть пару квартир ну как в любом доме соседские отношения. А есть пару квартир, которые мы не знаем, там люди сдают постоянно и мы не знаем кто там живет».* (Уфа,1)

Достаточно распространенной практикой является проведение общих праздников, в которых принимает участие большинство жителей ТСЖ.

*«И праздники детские проводятся, выходят и на Новый год. Спрашивают за месяц до того как проводим, мы детишек поздравляем от 0 и до 12 лет. Дед Мороз, музыка, елку устанавливаем во дворе».* (Москва, 15)

*«Здороваемся, общаемся по необходимости, по интересам. На новый год ТСЖ установило для всех во дворе ёлку. Все её наряжали, чем могли, музыку привозили, свет провели, потом праздник встречали, было много народа. Детям залили каток, до этого никогда такого не было».* (Ярославль, 1)

*«Проводим совместно праздники. Сейчас готовим масленицу. В этом году у нас собственники, вместе с детьми на улице новый год встречали...».* (Ярославль, 10)

*«Да, есть такое у нас. Кстати Игнатов, надо отдать ему должное, он создал хоккейную команду. У нас работают заливают каток. У нас каток есть, у нас команда хоккейная действует. И даже это отражено информационно. В этом плане да, есть желание в общении».* (Москва, 2)



## 2. Исследование опыта самоорганизации граждан на примере ТСЖ. Выявление конфликтных ситуаций и эффективных моделей согласования интересов

Данный раздел отчета посвящен описанию опыта самоорганизации граждан на примере ТСЖ, где он имеет шансы проявиться наиболее четко ввиду присутствия материальных стимулов. Дается описание конфликтных ситуаций и анализируются эффективные модели их разрешения. При этом используются как качественные, так и количественные данные, что в совокупности позволяет получить наиболее полную и объемную картину изучаемого явления.

### 2.1. Типология конфликтных ситуаций

Настоящий раздел отчета посвящен попытке систематизировать наиболее типичные конфликты, которые респонденты (председатели и активисты ТСЖ) упоминали в своих интервью. Несмотря на большое разнообразие ситуаций, все кейсы можно свести примерно к трем основным направлениям:

- ✓ разного рода бытовые вопросы/споры между соседями, которые можно решить вообще без участия ТСЖ (*ситуация "сосед-сосед"*), но иногда ТСЖ вмешивается и помогает их решить;
- ✓ оспаривание жильцами действий руководства ТСЖ (оправданное или неоправданное) (*ситуация «критика руководства ТСЖ»*),
- ✓ отдельно в ситуациях конфликтов руководства ТСЖ с жителями особняком стоят многочисленные случаи, связанные с нежеланием жильцов платить за услуги, предоставляемые ТСЖ. Иногда проблемы с неплательщиками решаются в суде (*ситуация «руководство ТСЖ – неплательщики»*).

В содержательном плане среди основных тем, вокруг которых разворачиваются конфликтные ситуации, выделяются следующие (Табл.2.1.1).

| Таблица 2.1.1. Результаты анализа интервью по вопросу «В ЧЕМ СОСТОЯЛА СУТЬ КОНФЛИКТА, ПРЕДМЕТ СПОРА», % от общего количества интервью  |    |
|--|----|
| Недоверие руководству ТСЖ, несогласие с повышением тарифов или (значительно реже) иными решениями руководства ТСЖ  | 31 |
| Нежелание платить установленные взносы   | 21 |
| Ущерб имуществу или душевному состоянию соседей (шум, громкая музыка, протечки, курение) - чаще всего, во время ремонта, но не обязательно   | 18 |
| Незаконный захват общественного имущества - мест общего пользования (межквартирные тамбуры, чердаки, подвалы), ограничение подходов к этим местам (захламливание, перекрытие прохода)          | 13 |
| Незаконное, несанкционированное строительство, ремонт, перепланировка внутри квартиры (сносы-переносы стен, перенос батарей, утепление-расширение балконов, перепланировки, обрезание стояков) | 6  |
| Разные взгляды на расходы ТСЖ (из-за разных потребностей, вызванных во многом разным имущественным уровнем - богатый ремонт со шторами в подъездах или минимальный с покраской стен)           | 6  |
| Проблемы со съемщиками квартир (сдают большому количеству людей, превращая квартиру в коммуналку, съемщики не заинтересованы в работе ТСЖ (благоустройстве дома), не хотят платить)            | 6  |
| Другое   | 15 |
| Нет ответа   | 17 |





Наиболее часто встречающимися причинами конфликтов, таким образом, выступают недоверие руководству ТСЖ, несогласие с повышением тарифов или иными решениями руководства ТСЖ (отмечено в 31% интервью), нежелание платить установленные взносы (21%), ущерб имуществу или душевному состоянию соседей (18%). Таким образом, гипотеза, сформированная в начале исследования – о том, что «коллизии частного и общественного интересов в ТСЖ заключаются, во-первых, в неуплате жильцами стоимости жилищно-коммунальных услуг или иных денежных взносов» - находит свое подтверждение; между тем, выделяются и еще две важные причины конфликтов.

В ходе интервью респонденты так поясняли разные типы конфликтов:

- ✓ ущерб имуществу или душевному состоянию соседей (шум, громкая музыка, протечки, курение) - чаще всего, во время ремонта, но не обязательно:

*«Внутренние конфликты, по большому счету: кто-то не убирает за собой, кто-то мусор бросает, соседи жалуются, у кого-то дети шумят, стучат, у кого-то дискотеки по ночам. В основном, бытовые, мелкие конфликты. Кто-то кого-то затопил». (Ярославль, 16)*

- ✓ нежелание платить установленные взносы ТСЖ:

*«Доля неплательщиков небольшая, но в то же время она является весомой, поскольку несколько месяцев не платят люди... Я их могу назвать только своим словом наглые, которые заявляют и говорят: я могу и не платить, за меня заплатят другие». (Уфа, 5)*

- ✓ разные взгляды на расходы ТСЖ (из-за разных потребностей, вызванных во многом разным имущественным уровнем - богатый ремонт со шторами в подъездах или минимальный ремонт с покраской стен):

*«Конфликт вызван тем, что у всех разное материальное положение у жильцов одного дома. Поэтому потребности, желания и возможности у всех разные. И опять же из-за разности положения, что у нас вообще должно быть: одни хотят шторы повесить в подъездах, другие деньги не хотят сдавать стены покрасить. Потребности жителей в большой степени продиктованы достатком: у кого какой достаток, соответственно, и такие потребности». (Ярославль, 15)*

Кроме того, обязательно следует упомянуть и о некоторых психологических особенностях и различиях в восприятии конфликтных ситуаций у респондентов, что, несомненно, накладывает отпечаток на восприятие общей картины и зачастую мешает сделать какие-то глубокие обобщения. Дело в том, что само понимание конфликта в разных интервью отличается. Для кого-то из интервьюируемых конфликт понимается как скандал, отсюда в своих рассказах они стараются избегать упоминания таких ситуаций, замалчивают их (особенно это характерно для некоторых представителей старшего поколения).

Иногда конфликт понимается как глубокий кризис, как дело, дошедшее до суда. А все случаи противостояния интересов, не дошедшие до столь активной и глубокой стадии, зачастую некоторыми респондентами как конфликт не рассматриваются:

*«Поэтому, конфликтов в Вашем понимании, у нас нет. Это чисто бытовые конфликтные ситуации. Люди у нас проживают самые разные. Поэтому, все это возникает. Кто-то стукнул ночью по трубе, бабушка в два часа ночи проснулась, у нее сердце, больше не уснула». (Москва, 18)*

*«Особых конфликтов внутри ТСЖ у нас нет. Есть недопонимание, незнание каких-то ситуаций и законов. Бывает, повысим голос, даже покричим, но всё заканчивается мирно, т. к. разногласия у нас происходят на фоне плохой работы, либо отсутствия работы подрядных организаций и управляющей компании». (Ярославль, 4)*



*«Решаем все мирно, договорным путем. Договариваемся, разговариваем, раз не получается - второй раз уговариваем, ну в общем нормально все. Нет конфликтов».* (Уфа, 12)

Некоторые респонденты из числа председателей и активистов ТСЖ вообще не относят споры между соседями к числу конфликтов в рамках ТСЖ (случаи, которые в нашей типологии обозначены как ситуации «сосед-сосед»). Собственно, это отражается и на политике руководства ТСЖ в этих кейсах (к слову сказать, немногочисленных) – намеренное дистанцирование от межличностных конфликтов, избегание споров в отношениях между соседями. В этих случаях руководство ТСЖ имеет стойкое убеждение, что соседи сами могут решать свои проблемы в правовом поле без всякого посредничества в лице ТСЖ:

*«Нет повода иметь зависимость, член ты ТСЖ или не член между соседями. У них свой бытовой просто конфликт может быть – это не связано никак».* (Москва, 1)

*«[Конфликтов нет], единственное, есть такие вещи: залил сосед другого, кто менял вентиль УЖХ, из ЖЭУ приходил, так вы давайте, господа, в правовом поле решайте вопрос. А соседка приходит угрожает: я дверь вам сломаю, да вы что там меня затопили. Идите, в конце концов, подавайте в суд, бумаги собирайте, экспертизу делайте, ну и решайте в судебном порядке, кто виноват, кто должен за это отвечать, т. е. не криками. Ну вот нормальная жизнь, спокойная... Я не ввязываюсь [в конфликты], т. е. это их дело. Ну, это заканчивается ничем».* (Уфа, 10)

Наконец, многие респонденты в своих интервью отмечают большую роль личного фактора в ряде конфликтов.

С одной стороны, как отмечают респонденты, просто есть люди, которые в силу своих психологических особенностей более других склонны к конфликтному поведению (возможно, здесь просто играет роль личная неприязнь). Они, зачастую, являются инициаторами многих особенно «шумных» спорных ситуаций. Респонденты (председатели и активисты ТСЖ) отзываются о них часто весьма нелицеприятно, называя их склочными, неадекватными, скандальными и т.п. Как отмечают опрошиваемые, иногда такие люди действуют по собственной инициативе и самостоятельно, а в некоторых случаях конфликт поддерживается при неявном содействии сторонних агентов (управляющие компании, местные органы власти и т.п., чьи интересы входит в противоречие с интересами ТСЖ):

*«Чтобы на такой дом пять «писателей» не нашлось, и это при ТСЖ – это нонсенс. У нас тоже есть такие. Скажем, два, может быть, основных, трое помощников, и еще пару подписавшихся – друзья их. Любую кляузу в любое место подпишут. Причем основные – это как раз наиболее крупные неплательщики по дому. У них драйв, похоже, по жизни такой. В принципе, их все действия направлены на то, чтобы просто развалить ТСЖ. Не что-то создать, не что-то взамен, а просто развалить. Они себе нашли такой драйв по жизни».* (Москва, 1)

*«У нас возникали конфликтные ситуации, но не в силу действий, а всегда есть в любом многоквартирном доме люди, которые всем недовольны, которые всегда считают, что все воруют, что все не прозрачно, но у нас сейчас все абсолютно прозрачно, поэтому, в общем, у нас одна квартира, которая подозревает, что что-то не так».* (Москва, 27)

*«А конфликтные, так эти неадекватные».* (Ярославль, 24)

*«Основной конфликт, я так думаю, больше межличностного характера. Существует такая грань у людей, они вроде как хотят занимать лидирующую позицию, но не хотят к этому что-то приложить – и на готовое я к вам не пойду, и делать не могу».* (Ярославль, 2)

*«Есть категория людей, их немного, которые любят других «подзавести», но потом понимают, что ТСЖ нам нужно, чтоб никогда не уходить в управляющую компанию. Мы это понимаем все четко, поэтому так и работаем».* (Ярославль, 7)



*«Конфликты инициируют определенные люди, они по жизни такие, дело больше в людях, а не в самой ситуации».* (Ярославль, 15)

*«Одну женщину не устраивает ТСЖ, она хочет, чтобы всё было как раньше. Управляющей компании невыгодно терять дом. Сколько мы раньше взносов приносили... (они теперь действуют через жильцов). Эта женщина судится, но её спонсирует, по всей видимости, управляющая компания. Потому, что вряд ли бы она одна с адвокатом ходила на все суды против ТСЖ, вряд ли бы она нашла деньги и на адвоката и суды. До сих пор судятся».* (Ярославль, 1)

С другой стороны, среди психологических особенностей конфликтных ситуаций респонденты отмечают и то, что жильцы к действиям руководства ТСЖ относятся гораздо более внимательно и строго, нежели к деятельности управляющих компаний, иначе говоря, спрос с руководства ТСЖ гораздо выше. Традиционно, простые жители видят очень мало рычагов влияния на управляющие компании (возможно, это ошибочная точка зрения, но она широко распространена среди населения), поэтому в этом случае они достаточно пассивны и равнодушны, не желая идти «против системы». В случае же ТСЖ (особенно когда руководство ТСЖ еще не успело явным образом зарекомендовать себя с положительной стороны и не получило однозначной поддержки населения) некоторые жители ведут себя осторожно, даже критично, с предубеждением относясь к тем или иным решениям руководства ТСЖ:

*«Сейчас стало намного больше претензий. Раньше никто ничего не спрашивал (не с кого было...), а теперь давайте крышу срочно ремонтируйте. Пока была управляющая компания, крыша текла несколько лет, ничего никому было не надо. Сейчас давайте срочно соберём кучу денег, отремонтируем крышу, ещё чего-нибудь. Стало много претензий: уборщица, дворник не такие. Дворник был до этого от управляющей компании- больной, хромой, ничего не убирал. ТСЖ наняли женщину хорошую, так на неё бутылки кидали, обзывали её, доводили, в результате она уволилась. Раньше была управляющая компания, в которую приходилось обращаться, звонковый центр был, в котором нас могли и послать подальше... А теперь реальный человек есть, с которого можно спросить. Конфликт продолжается. Много денег из ТСЖ уходит на суды: сбор, распечатка документов, копии, консультации юристов, адвокат - всё это стоит денег».* (Ярославль, 1)

*«Все конфликты возникают, когда мы начинаем «закручивать гайки». Когда всё идёт на слабинке, никто не конфликтует, как только начинаешь «подкручивать гайки», начинаются конфликты».* (Ярославль, 8)

*«Я думаю, они [жильцы] против [ТСЖ] по той причине, что раньше деньги уходили в никуда, их не жалко. Тут они всё-таки на зарплату уходят, её получает определённый человек, да ещё и живущий в соседнем подъезде, денег стало жалко»* (Ярославль, 1)

## **2.2. Способы соблюдения баланса между частными интересами участников ТСЖ и общественными интересами всего ТСЖ. Опыт разрешения конфликтных ситуаций**

Прежде чем обратиться к способам разрешения спорных ситуаций в рамках работы ТСЖ, необходимо понять, насколько вообще такие ситуации распространены, в какой мере они являются типичными, как часто они происходят и какую общественную значимость имеют. Для этого ненадолго отвлечемся от материалов качественного исследования (интервью председателей и активистов ТСЖ) и рассмотрим данные количественного опроса рядовых членов ТСЖ.

Массовый опрос демонстрирует интересные тенденции: оказывается, подавляющее большинство обычных членов ТСЖ практически не сталкиваются с конфликтными ситуациями, связанными с деятельностью ТСЖ. Как можно видеть в Табл.2.2.1, в сумме



около 80% респондентов в среднем по трем исследуемым городам либо вообще ничего не слышали о таких спорных ситуациях (62%), либо наблюдали их в крайне редких случаях (20%).

**Таблица 2.2.1. Распределение ответов на вопрос: «ЗНАЕТЕ ЛИ ВЫ, СЛЫШАЛИ ЛИ О КАКИХ-ТО СПОРНЫХ ИЛИ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ В ВАШЕМ ДОМЕ, В ВАШЕМ ТСЖ – НАПРИМЕР, МЕЖДУ ОТДЕЛЬНЫМИ ЖИЛЬЦАМИ ИЛИ МЕЖДУ КЕМ-ТО ИЗ ЖИЛЬЦОВ И ОСТАЛЬНЫМИ ЖИЛЬЦАМИ, ИЛИ МЕЖДУ РУКОВОДСТВОМ ТСЖ И ЖИЛЬЦАМИ? КАК ЧАСТО ТАКИЕ КОНФЛИКТЫ ПРОИСХОДЯТ?» , %**

|  | В СРЕДНЕМ | МОСКВА | УФА | ЯРОСЛАВЛЬ |
|--|-----------|--------|-----|-----------|
| Таких конфликтов не было, ничего не слышал о них           | 62        | 45     | 73  | 67        |
| Такие конфликты были, но редко (единичные случаи)          | 20        | 31     | 9   | 21        |
| Такие конфликты иногда возникают, я знаю несколько случаев | 9         | 14     | 5   | 6         |
| Такие конфликты были, и они происходят довольно часто      | 4         | 5      | 4   | 4         |
| Другое   | 1         | 2      | 0   | 0         |
| Затрудняюсь ответить                                       | 4         | 3      | 8   | 2         |

Только 10-15% опрошенных заявили, что встречались с такими конфликтами иногда или часто. Традиционно, в столице члены ТСЖ лучше «включены» в жизнедеятельность своих жилищных организаций: здесь в два раза выше доля тех, кто знает о таких конфликтах в своих ТСЖ. В провинциальных городах (Ярославле и Уфе) около 70% опрошенных вообще ничего не слышали о случаях споров-конфликтов внутри своих ТСЖ (для сравнения – в Москве этот показатель составляет всего 45%). В плане социально-демографических показателей различия не высоки: пожалуй, можно выделить лишь то, что чуть лучше о конфликтах внутри ТСЖ осведомлены пенсионеры и в целом старшее поколение. Также о частых конфликтах чуть больше других говорят люди среднего возраста (35-45 лет), скорее обеспеченные, нежели неблагополучные в плане финансового благосостояния, респонденты с высшим образованием. Невысокая распространенность конфликтов отмечалась также и в ходе интервью:

*«У нас прямо таких сильных конфликтных ситуаций не возникает. Все вопросы решаются в рабочем порядке» (Москва).*

*«Не могу ничего сказать. Или чтобы кто-то ругался вот на холлах. У нас же по 6 квартир. Чтобы конфликтовала какая-то квартира с которой. Как-то все люди договариваются» (Москва).*

Таким образом, можно констатировать, что для большей части членов ТСЖ конфликтные ситуации проходят незаметно. С одной стороны, это хорошо, так как указывает на относительную немногочисленность спорных/конфликтных случаев. С другой стороны, эта тенденция, возможно, говорит о равнодушии большого числа людей к деятельности собственного ТСЖ и о низком качестве информационной работы руководства ТСЖ внутри товарищества.

Тем респондентам, кто хоть в какой-то мере был осведомлен о конфликтах в своем ТСЖ (а таковых, как показано в Табл. 2.2.1), было в среднем по выборке всего 34%), задавались два вопроса о **пути решения этих споров**. Первый из них касался способов



разрешения спора, а второй – возможности достижения компромисса при этом. В Таблицах 2.2.2 и 2.2.4 представлены результаты ответов респондентов по этим двух вопросам.

Прежде всего, обращает на себя внимание достаточно высокий процент затруднившихся ответить (25-35% в среднем по трем городам, а в Уфе даже до 50%). Это лишний раз подчеркивает малую осведомленность рядовых членов по изучаемой проблеме.

Стоит также отметить, что к цифрам, приведенным в таблицах, стоит относиться с осторожностью – в абсолютных показателях речь идет всего лишь о мнении около 300 человек по трем городам. Поэтому сравнивать данные и говорить о реальном приоритете тех или иных способов разрешения конфликтных ситуаций можно весьма условно. Так, согласно полученным данным, наиболее частым способом разрешения конфликтов население указывает обращение в суд. На самом деле, совершенно не обязательно, что это соответствует реальности, просто, возможно, случаи, дошедшие до суда, являются наиболее «нашумевшими», наиболее обсуждаемыми и известными среди членов ТСЖ. Но, тем не менее, можно с уверенностью утверждать, что практика обращения в суд является достаточно привычной и распространенной для многих ТСЖ. Этот факт подтверждает гипотезу исследования о том, что «отсутствие денежного вклада вызывает определенные действия со стороны председателя ТСЖ и часто заканчивается иском в суд» (однако, как можно было видеть в предыдущем разделе, причины конфликта могут быть и другие).

**Таблица 2.2.2. Распределение ответов на вопрос: «КАКИМ ОБРАЗОМ ЧАЩЕ ВСЕГО НАХОДИЛИСЬ РЕШЕНИЯ ТАКИХ КОНФЛИКТОВ? УКАЖИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, 1-2 НАИБОЛЕЕ ЧАСТО ВСТРЕЧАЮЩИХСЯ ВАРИАНТА», в % от тех, кто хоть что-то слышал о конфликтных ситуациях в рамках своего ТСЖ**

|  | В СРЕДНЕМ | МОСКВА | УФА | ЯРОСЛАВЛЬ |
|--|-----------|--------|-----|-----------|
| Конфликт разрешился сам по себе (исчез повод для спорной ситуации) | 9         | 9      | 3   | 14        |
| Стороны конфликта сами, без постороннего участия пошли на мировую  | 16        | 10     | 20  | 19        |
| Решение принималось руководством ТСЖ                               | 8         | 10     | 5   | 9         |
| Решение принимали на общем собрании жильцов                        | 15        | 9      | 10  | 26        |
| Было обращение в суд, и было принято судебное решение              | 24        | 15     | 22  | 36        |
| Другое   | 3         | 3      | 2   | 4         |
| Затрудняюсь ответить   | 24        | 14     | 48  | 12        |

Число упоминаемых респондентами обращений в судебные инстанции для разрешения споров внутри ТСЖ примерно сопоставимо с совокупной долей разрешения конфликтов путем принятия решения руководством или общим собранием ТСЖ (8% и 15% соответственно, всего 23%). В этом плане руководящие органы ТСЖ как арбитр в спорах имеют вполне реальный вес.

Таким образом, если предельно обобщить данные, то получается, что примерно треть конфликтных случаев в ТСЖ разрешается через суд, еще треть – путем принятия решений руководством или общим собранием ТСЖ, в остальных случаях стороны



конфликта идут на мировую либо исчезает сам повод для споров. Сходные результаты получены и в ходе анализа интервью (Рис.2.2.3).

**Таблица 2.2.3. Результаты анализа интервью по вопросу «СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА», % от общего количества интервью**

|  |    |
|--|----|
| Обращение во внешние организации (полиция, суд - чаще, др.)  | 38 |
| Улаживание конфликта путем беседы руководства, активистов с участниками конфликта, разъяснения, предоставление информации о предмете спора | 35 |
| Ожидание разрешения конфликта (с течением времени конфликт сам исчерпал себя: эмоции "поутихли", неплательщики заплатили и пр.)            | 14 |
| Проведение собрания  | 12 |
| Улаживание конфликта путем частной беседы заинтересованных лиц, без вмешательства руководства  | 10 |
| Смена председателя   | 7  |
| Другое   | 1  |
| Нет ответа   | 22 |

Что касается возможности достижения компромисса в спорах, то здесь ситуация выглядит еще более неоднозначной. Вряд ли стоит говорить о преобладании компромиссных решений – в ходе массового опроса лишь 17% респондентов отметили такой вариант как возможный исход конфликта (Табл.2.2.4).

**Таблица 2.2.4. Распределение ответов на вопрос: «ЧЕМ ЧАЩЕ ВСЕГО ЗАКАНЧИВАЛИСЬ ТАКИЕ КОНФЛИКТЫ?», в % от тех, кто хоть что-то слышал о конфликтных ситуациях в рамках своего ТСЖ**

|  | В СРЕДНЕМ | МОСКВА | УФА | ЯРОСЛАВЛЬ |
|--|-----------|--------|-----|-----------|
| Одна из сторон признала свою неправоту и полностью выполнила требования другой стороны | 10        | 7      | 7   | 15        |
| Стороны пришли к компромиссу, требования обеих сторон были частично удовлетворены      | 18        | 19     | 10  | 24        |
| В разных случаях по-разному  | 38        | 43     | 29  | 43        |
| Затрудняюсь ответить   | 34        | 31     | 54  | 17        |

Как показывают материалы качественного исследования (интервью руководителей и активистов ТСЖ), конфликты в ТСЖ весьма разноплановы и зависят от такого огромного количества факторов, что говорить о каких-то однозначных тенденциях в данном вопросе вряд ли возможно.

Пожалуй, единственное, в чем солидарны большинство интервьюируемых председателей ТСЖ, - это в том, что в своей работе они (по крайней мере, на словах) стараются по максимуму действовать «мягкими» методами – путем убеждений, уговоров. Свою задачу они видят в том, чтобы не доводить спорную ситуацию до серьезного конфликта. Если уговоры не помогают, то вопрос обычно выносится на обсуждение правления либо общего собрания ТСЖ – т.е. идет апелляция к коллективному мнению. И только в особо сложных случаях (чаще касающихся крупных неплатежей или иных существенных нарушениях законодательства) руководители ТСЖ обращаются в суд:



*«В основном я стараюсь, чтобы не концентрировать внимание именно на правлении самом, я стараюсь уходить от конфликтов, предлагая сложные случаи выносить либо на общее собрание, либо на правление. Если человек соглашается, то мы на правление его приглашаем, рассматриваем вопрос, сразу советуемся и выносим решение. Как правило, с правлением люди уже не спорят. То есть, если лично выносишь мнение, то оно не нравится людям. В остальных случаях стараемся максимально аргументировать решения, то есть ссылаться на законы, СНиПы, нормы какие-то показывать, в некоторых случаях полицию вызываем, если по шумам и так далее. Были и такие случаи, когда просто протокол оформляли и все административный. Это решаем. Массированно начинаем обзванивать неплательщиков, предупреждать, вручать им бумажки о том, что они неплательщики, что им нужно погасить в месячный срок. Если в бумажками не помогает, то вручаем бумажки о том, что, если они не погасят до такого-то числа задолженность, мы их отключаем от инженерных коммуникаций дома. И на самый крайний случай, когда все сроки проходят, то просто отключаем человека от света полностью. Как правило, деньги находятся в течение дня. Судиться – это не эффективно. К тому же суды у нас тоже бывают и проплаченные. Максимально стоит избежать вообще судов, по крайней мере, по таким делам. Есть вопросы, по которым надо обязательно судиться – это перепланировки серьезные и так далее». (Москва, 17)*

Некоторые председатели ТСЖ вообще полагают, что во многие бытовые конфликты на территории, подведомственной ТСЖ, руководству ТСЖ не следует вмешиваться (это касается споров между соседями) – для этого существуют отработанные меры в рамках правового поля и участие в конфликте руководства ТСЖ совершенно не целесообразно:

*«Тут проблема знаете в чем? В том, что все считают, что эти проблемы должно решать ТСЖ. А не они сами. Или, когда проблема касается привлечения каких-то других органов – тех же правоохранительных органов. Все начинают писать на имя ТСЖ, хотя как раз непосредственно ТСЖ этим и не должно заниматься. То есть не все понимают, чем обязано заниматься ТСЖ. ТСЖ должно создавать безопасные и благоприятные условия для проживания. Дому уже 15 лет и поэтому фактор безопасности встает на первое место. Содержать в надлежащем состоянии кровлю, чердаки, помещения общего пользования. понимаете? А люди у нас начинают перемещать все эти вопросы существования ТСЖ уже на свой бытовой уровень. Чтобы я там пошел с кем-то поговорил. У кого-то там подпольное производство есть. Бабушка ко мне 32-го года рождения обратилась, чтобы я у нее из квартиры бесов изгнал. Пришлось вот подняться к ней, как-то разъяснить. И вот все вот такого мелко бытового плана. Таких серьезных конструктивных конфликтов, что все плохо, их нет. Понимаете?» (Москва, 18)*

Если одна из сторон конфликта выходит за рамки правового поля (несанкционированные перепланировки, захламление мест общего пользования, шум и т.п.), то здесь руководству ТСЖ гораздо легче доказать свою правоту, начиная от простого убеждения и заканчивая обращением в соответствующие инстанции вплоть до суда. Простым жителям ТСЖ, не заинтересованным в том или ином председателе ТСЖ, так же достаточно легко доказать неправомочность его действий, если они нарушают те или иные нормативы, стандарты, законодательные акты и т.п. И совсем иначе обстоит дело в ситуациях столкновения интересов, когда формальное нарушение закона той или иной стороной конфликта отсутствует (или юридически недоказуемо) (например, когда имеется личная неприязнь одной из сторон спора к другой или когда кто-то из соседей водит шумные компании и т.п.). В этом случае, если не помогают уговоры, конфликт зачастую переходит в хроническую стадию или завершается просто тем, что одна из сторон покидает «поле боя» (жильцы продают квартиру или председатель увольняется). Но, как показывают материалы интервью, именно таких конфликтов, которые не удалось разрешить сразу и они перешли в хроническую стадию, не так уж и много.



### **2.3. Эффективные модели защиты и согласования частных и общественных интересов в случае конфликтов. Отношение руководства и рядовых членов ТСЖ к различным моделям.**

В целом можно выделить несколько моделей согласования частных и общественных интересов. Первая, наиболее просто реализуемая в домах с высоким социальным капиталом его жителей, – решение проблем «по горизонтали», т.е. самими жильцами, с помощью их социального капитала, без привлечения каких-либо третьих сторон в виде председателя ТСЖ или, тем более, судов. Вторая, действенная в домах с эффективно налаженной работой ТСЖ, связана с обращением к руководящим органам ТСЖ – его общему собранию, правлению и председателю. Третья апеллирует ко внешнему разрешению конфликтов (в противовес внутреннему, предлагаемому первыми двумя моделями) – путем обращения в суды. И, наконец, четвертая модель – оставить все как есть.

При этом распространенными в ТСЖ ситуациями согласования частного и общественного интересов являются неоплата счетов за жилищно-коммунальные услуги или нежелание части собственников участвовать в тех или иных дополнительных расходах; загромождение лестничных клеток мебелью и строительным мусором; незаконные перепланировки квартир, осуществленные в интересах конкретных собственников, но при этом способные нарушать безопасность и прочность конструкций всего здания.

Так, председатель одного из ТСЖ Уфы отмечает:

*«Так чтобы между членами ТСЖ были какие-то конфликты, ну между правлением, допустим, и между отдельными жильцами, собственниками ТСЖ, у нас называют в основном по вопросу неуплаты, по вопросу загрязнения вот общественных мест, например лестничных площадок, делают люди ремонт и вы знаете весь мусор выкидывают на лестничную площадку и не убирают его. Приходится с собственниками ну беседовать, рассказывать что если вы не уберете мы вынуждены будем обратиться в МЧС, пожарную инспекцию, чтобы, значит, это убрать, этот мусор, почему, потому что этот мусор может загореться в любой момент, а бывает его там целую машину накидают, и из-за этого задохнуться все жильцы» (Уфа).*

В целом отношение к разным моделям может определяться множеством причин – социальным капиталом жильцов, разнородностью их состава, эффективностью ТСЖ, наличием позитивного или негативного опыта разрешения конфликтов с помощью той или иной модели. И, действительно, интервью с председателями и активистами ТСЖ демонстрируют обилие точек зрения, и каждая из названных выше моделей согласования интересов набрала голоса в свою поддержку – наиболее яркие отклики и описания работы моделей приведены ниже.

#### **Модель 1: Решение проблем «по горизонтали», самими жильцами.**

Многие председатели и активисты ТСЖ приемлют этот способ разрешения конфликтов, при этом считают его самым действенным:

*«Нужно уметь общаться. ...В социуме давайте пытаться услышать друг друга. Это основная часть». (Ярославль)*

Именно с помощью него конфликты порой разрешаются сами собой:

*«Например мы хотели устанавливать домофонную дверь, когда мы еще не участвовали ни в какой программе, естественно, как всегда, пошли распространять информацию по квартирам,*





*после того как распространили получилась, что ряд квартир согласились оплачивать, а ряд категорически отказались. И соответственно та доля оплаты, которая там для согласных еще больше выросла. Вот. И естественно между этими людьми возникла конфликтная ситуация. Разрешилась она сама собой, каким то образом, люди просто читают, что-то выясняют и узнают соглашаются или нет с какими-то вещами». (Уфа)*

В целом общим знаменателем высказанных по этой модели мнений может служить фраза активиста ТСЖ Москвы: «А как иначе?»:

*«От нас, от самих людей зависит, понимаете?... Сначала надо побеседовать с человеком, понять чего он хочет, почему у него возник этот конфликт. Выяснить причину, а потом уже как-то выяснять и помогать этому человеку. Если не справился или это уже за пределы выходит подъезда, значит, пойти к руководству, пригласить руководство. А как по-другому?» (Москва)*

Стоит также подчеркнуть, что ни у кого из респондентов эта модель горизонтальных согласований негативных эмоций не вызвала, что в целом понятно – если люди могут договориться самостоятельно, никаких дополнительных механизмов придумывать и не нужно. Другое дело, что пользоваться этой моделью социального капитала удастся явно не часто. Как свидетельствуют проведенные интервью, чаще в ход идут модели 2 и 3, означающие привлечение той или иной третьей стороны.

### **Модель 2: Решение проблем с помощью руководящих органов ТСЖ – общего собрания или председателя.**

Подобный вариант разрешения конфликтов, по понятным причинам, используется довольно часто. И респонденты высоко оценивают его действенность и применимость в условиях ТСЖ. Зачастую именно дипломатические навыки председателя позволяют нейтрализовать конфликты и сделать минимальными последствия этих конфликтов.

При этом некоторые председатели считают наиболее эффективным собственноручное разрешение проблем:

*«Классическая схема разрешения конфликта: звонят мне и я «разруливаю»: я звоню соседям, прошу быть потише, либо решаю проблему протечки, также звоню соседям, говорю, что давайте решать проблему». (Ярославль)*

Другие, напротив, полагают, что такой вариант только накаляет атмосферу и предпочитают выносить проблемы на общее собрание:

*«Я стараюсь уходить от конфликтов, предлагая сложные случаи выносить либо на общее собрание, либо на правление. Если человек соглашается, то мы на правление его приглашаем, рассматриваем вопрос, сразу советуемся и выносим решение. Как правило, с правлением люди уже не спорят. То есть, если лично выносишь мнение, то оно не нравится людям». (Москва)*

Но в целом все соглашаются с необходимостью довольно жестких мер – вплоть до тех или иных санкций или угроз их наложения:

*«Массированно начинаем обзванивать неплательщиков, предупреждать, вручать им бумажки о том, что они неплательщики, что им нужно погасить в месячный срок. Если в бумажками не помогает, то вручаем бумажки о том, что, если они не погасят до такого-то числа задолженность, мы их отключаем от инженерных коммуникаций дома. И на самый крайний случай, когда все сроки проходят, то просто отключаем человека от света полностью. Как правило, деньги находятся в течение дня». (Москва)*

*«Большая часть неплательщиков – это состоятельные люди, которые забыли. Им достаточно просто позвонить и напомнить. Или отключением света напомнить, что это не просто так». (Москва)*



*«Предписания при людях выносим, предупреждаем о том, что все штрафы, наложенные пожарной инспекцией в случае проверки именно за этот вариант будут на него транслированы и так далее. И разъяснительная работа». (Москва)*

### **Модель 3: Решение проблем с помощью привлечения внешней инстанции – судов.**

Суды как способ согласования частных и общественных интересов используются как в случае неэффективности первых двух моделей, так и в качестве приоритетной модели разрешения конфликтов:

*«Через суд. И никакой ругани, если бы начинали какие-то угрозы, какие-то что то и с ее стороны. Посылаем три письма, через месяц уведомление, что вы являетесь задолжником, меры естественно не принимает, потом готовим документы, хотя это тяжело и подаем в суд. Все суды выигрываем... Сначала я так не думала, так думал мой председатель, да как это так, да надо им все высказать и все – да они такие сякие. Но так как у председателя большой опыт, она говорит не надо, не надо ни с кем конфликтовать, есть суд – суд примет решение. Примет решение оплачивать – поступят деньги, примет решение не оплачивать – значит, не будут оплачивать. Вот она идет по такому пути». (Москва)*

При этом несмотря на потенциальные проблемы, заложенные в этой модели – создание напряженных отношений между соседями и общее снижение уровня социального капитала в многоквартирном доме, многие считают суды механизмом правильным:

*«Мы, естественно, решение вывешиваем, что мы получили по суду там энную сумму. Естественно у людей это откладывается и люди понимают, что юридически это правильно». (Москва)*

Правда, эффективность судов порой оценивается весьма негативно – и в этом случае можно говорить о подтверждении гипотезы о том, что *«реальных последствий для неплательщиков эта мера [подача иска в суд] не имеет»:*

*«В суд подает Виктор Сергеевич. Он озабочен этим, очень много в суд подавали. Сейчас был какой-то юрист наш же житель Ярославцев Ярослав, но он, к сожалению, подвел Виктора Сергеевича как следует под монастырь, и сейчас другой адвокат у него есть, он занимается этими делами. Судиться приходится с этими жильцами. Но они все равно не исполняют решения судов. Вот не исполняют и все. Судебные издержки. Один раз заплатили перед Новым годом. Теперь, наверно, до следующего Нового года, когда их за границу не пускают, наверно, тогда будут платить». (Москва)*

### **Модель 4: Оставить все как есть, не решать проблему.**

Ничего не делать – это редкий выход из проблемной ситуации, но все-таки выход, прозвучавший несколько раз из уст респондентов.

Где-то он связан с трудностью улаживания проблемы «безбилетника» – отказа кого-либо платить те или иные установленные суммы:

*Респ.: Не все деньги сдают на консьержку.*

*Инт: Просто везде есть такие люди. Или они, наверное, какие-то конфликтные, эти люди?*

*Респ.: Как Вам сказать? Вот я не могу сказать за свой подъезд, что ... Я как-то, понимаете, я стараюсь ни с кем не конфликтовать. Ну, не платит - и не платит. Но это же не говорит о том, что я должна с ними ругаться, или какие-то им замечания делать. Если они ведут себя прилично, ну, и что теперь?*

*Инт: А на собраниях как-то не поднимались эти вопросы?*

*Респ.: Поднимались.*



*Инт.: И как-то этих людей привлекали?... Не обращались к ним?*

*Респ.: Они и на собрания не приходят. (Москва)*

Где-то такой вариант решения конфликта связан с техническими препятствиями улаживания конфликтов, которые отдельно взятому человеку или ТСЖ трудно преодолеть:

*«Для того, чтобы человека привлечь к судебной ответственности, должен быть первичный документ. Я Вам открываю первичный документ (прим. вскрывая не отправленное письмо). От чего мы должны плясать. Вы не заплатите мне 180 тысяч, а я завтра подам на Вас в суд. Вы скажите «извините, но я ничего не знаю. Я совсем забыл, что мне платить надо. А меня кто-нибудь уведомил? А мне кто-нибудь сказал? Мне никто не сказал, меня никто не уведомил. Да на каком основании я должен платить Вам?» Вот такое письмо каждому отправлялось. Они обязаны были вручить... Пока не будет закона, что с неплательщиков квартира подлежит конфискации, то это дохлый номер, никто ничего не решит». (Москва)*

При этом недостаток социального капитала в доме, большие различия между жильцами по материальному достатку и по статусу, большой размер дома могут делать модель «ничего не делать» довольно частым, если не единственным, выходом из конфликтных ситуаций, который окажется вынужденным ответом на нее за неимением лучшего варианта.

Таким образом, рассмотрев 4 представленных модели, можно сделать вывод, что высказанная в начале исследования гипотеза находит свое подтверждение - *«Способность к согласованию частных и общественных интересов или проблема коллективных действий зависит от социального капитала сообщества жильцов. Более высокий его уровень способствует более эффективному согласованию интересов и приводит к минимальному зазору между индивидуальной и общественной целесообразностью»*. Сам социальный капитал может быть определен как совокупность межличностного доверия, просоциальных норм индивидов, а также сетей, в рамках которых они взаимодействуют друг с другом.

Все модели согласования частного и общественного интересов находят свою поддержку от тех или иных председателей и активистов ТСЖ. Но что о них думают рядовые члены ТСЖ и жильцы, которые в ТСЖ не состоят? Как показал массовый опрос, мнение рядовых жильцов и руководителей совпадает - в предложенных в рамках исследования двух конфликтных ситуациях большинство выбрало варианты согласования по моделям 2 и 3.

Так, в первой ситуации, касающейся сбора денег на отопительные трубы и возможности «безбилетного проезда» кого-либо из жильцов 32% выбрало иск в суд, 27% – уговоры неплательщика, а 12% сказала, что ничего предпринимать не нужно (см. Таблицу 2.3.1). Во втором случае – загромождении лестничных клеток и подходов к подъездам и квартирам – 38% высказалось за уговоры, 18% за возбуждение дела в суде и 8% предложило не делать ничего (см. Таблицу 2.3.2). В целом 46% сказала о том, что при возникновении подобной проблемы необходимо обратиться к руководителю ТСЖ; при этом чуть выше эта доля в Москве и чуть ниже в Уфе. Кроме того, немалое число рядовых членов ТСЖ – 29% высказалось за принятие законодательных мер.



**Таблица 2.3.1. Распределение ответов на вопрос «ПРЕДСТАВЬТЕ СЕБЕ, ЧТО ОТОПИТЕЛЬНЫЕ ТРУБЫ В ВАШЕМ ДОМЕ НАХОДЯТСЯ В АВАРИЙНОМ СОСТОЯНИИ. В СВЯЗИ С ЭТИМ РУКОВОДСТВО ВАШЕГО ТСЖ ПРЕДЛАГАЕТ ЖИЛЬЦАМ «СКИНУТЬСЯ» НА РЕМОНТ ТРУБ. СДАДИТЕ ЛИ ВЫ ДЕНЬГИ НА ТАКОЙ РЕМОНТ?», % респондентов**

|   |  | В СРЕДНЕМ | МОСКВА | УФА | ЯРОСЛАВЛЬ |
|---|--|-----------|--------|-----|-----------|
| 1 | Ничего предпринимать не нужно, если человек отказывается платить   | 12        | 11     | 20  | 4         |
| 2 | Разделить взнос неплательщика между остальными жильцами  | 3         | 3      | 3   | 2         |
| 3 | Убеждать неплательщика, разговаривать с ним до тех пор, пока не изменит своего решения и не согласится платить   | 27        | 30     | 22  | 29        |
| 4 | Ограничить или полностью лишить неплательщика возможности пользоваться местами или предметами общего пользования | 10        | 7      | 15  | 8         |
| 5 | Подать на неплательщика в суд и добиться судебного решения   | 32        | 36     | 13  | 46        |
| 6 | Исключить неплательщика из числа членов ТСЖ  | 5         | 5      | 5   | 6         |
| 7 | Принять законодательные меры, позволяющие законным образом воздействовать на таких неплательщиков                | 29        | 36     | 19  | 33        |
| 8 | Другое   | 2         | 3      | 1   | 2         |
| 9 | Затрудняюсь ответить   | 13        | 13     | 19  | 8         |

Обращение к той или иной модели согласования интересов в немалой степени связано с характеристиками вовлеченных в конфликт людей, а также с характеристиками ситуации и города, в котором они живут. Так, более активные в жизни ТСЖ индивиды чаще прибегают к методу уговоров и подачи иска в суд. В суд также предпочитают обращаться более образованные, как обладающие лучшими знаниями и навыками для пользования теми или иными формальными процедурами. Стратегию «ничего не делать» выбирают менее активные и менее образованные жильцы.

Что касается специфики конкретных ситуаций, то влиять на выбор модели может неравноправие сторон и поведение других участников потенциально проблемной ситуации. Так, если лестничные клетки не по назначению использует человек, состоящий на государственной службе, большее число жильцов затрудняется в ответе на вопрос о том, стоит ли обращаться с этой проблемой к руководителю ТСЖ или нет. В то же время, если это не госслужащий, а человек, не обладающий каким-либо специальным статусом, модель 2 используется многими и без колебаний. При этом поведение других жильцов может сыграть немаловажную роль – если человек знает, что большинство в его подъезде сдали деньги на ремонт пришедших в негодность отопительных труб, он с большей вероятностью сдаст и сам и таким образом предотвратит один из наиболее частых конфликтов, основанный на проблеме «безбилетников».



**Таблица 2.3.2. Распределение ответов на вопрос «ПРЕДСТАВЬТЕ, ЧТО ОДИН ИЗ ВАШИХ СОСЕДЕЙ ПО ПОДЪЕЗДУ ПРОВОДИТ РЕМОНТ В СВОЕЙ КВАРТИРЕ И ПРИ ЭТОМ ЗАГРОМОЖДАЕТ МЕБЕЛЬЮ И СТРОЙМАТЕРИАЛАМИ ПОДХОДЫ К ВАШЕМУ ПОДЪЕЗДУ И ЛЕСТНИЧНЫЕ КЛЕТКИ. ВЫ УЖЕ РАЗГОВАРИВАЛИ С ПРИЧИНЯЮЩИМ НЕУДОБСТВА СОСЕДОМ, НО НИКАКИХ ДЕЙСТВИЙ ДЛЯ УСТРАНЕНИЯ ПРОБЛЕМЫ ОН НЕ ПРЕДПРИНЯЛ. ОБРАТИТЕСЬ ЛИ ВЫ К РУКОВОДСТВУ ТСЖ ДЛЯ РЕШЕНИЯ ДАННОЙ ПРОБЛЕМЫ?», % респондентов**

|   |   | В СРЕДНЕМ | МОСКВА | УФА | ЯРОСЛАВЛЬ |
|---|---|-----------|--------|-----|-----------|
| 1 | Ничего предпринимать не нужно, если человек отказывается освободить места общего пользования                  | 8         | 8      | 12  | 4         |
| 2 | Помочь человеку разобрать его вещи и освободить места общего пользования                                      | 18        | 15     | 20  | 19        |
| 3 | Убеждать, разговаривать с ним до тех пор, пока не изменит своего решения и не согласится сам освободить места | 38        | 44     | 24  | 48        |
| 4 | Ограничить или полностью лишить человека возможности пользоваться местами или предметами общего пользования   | 6         | 7      | 5   | 5         |
| 5 | Подать на него в суд и добиться судебного решения   | 18        | 20     | 6   | 27        |
| 6 | Исключить его из числа членов ТСЖ   | 3         | 1      | 3   | 4         |
| 7 | Принять законодательные меры, позволяющие законным образом воздействовать на таких людей                      | 29        | 33     | 24  | 30        |
| 8 | Другое  | 3         | 3      | 3   | 2         |
| 9 | Затрудняюсь ответить  | 9         | 9      | 12  | 5         |

И, наконец, если говорить о влиянии города проживания на выбор модели разрешения конфликтов – Москва и Ярославль демонстрируют схожие паттерны, в то время как Уфа довольно сильно отличается. В Уфе существенно больше респондентов – 20% в одной ситуации и 12% в другой – выбрало вариант бездействия и существенно меньше высказалось за уговоры и обращение в суд (см. Таблицы 1 и 2). Т.е. местный контекст решения проблем, в частности, уровень социального капитала и неоднородности в городе могут заметно влиять на предпочтения в использовании той или иной модели разрешения конфликтов.

В целом большинство конфликтов в ТСЖ возникает по причинам недостатка тех или иных превентивных мер. Жильцы живут в больших домах, и потому не видят друг друга и не общаются. Их информированность о ТСЖ зачастую недостаточна, а предпочтения настолько различны, что требуется специальная работа – председателя ТСЖ и активистов, которая позволила бы заложить фундамент для предотвращения и сглаживания проблем.



В ходе анализа интервью среди возможных способов сокращения конфликтных ситуаций, используемых в ТСЖ, чаще всего отмечались обеспечение доступности контактов с руководством ТСЖ и получения информации о работе ТСЖ (27%), а также повышение заинтересованности людей в работе ТСЖ, привлечение к решению общих задач, проведение собраний, проведение мероприятий по сплочению жильцов (например, субботников), помощь председателю, изменение устава ТСЖ (каждый из вариантов отмечен не более чем в 10% интервью) (Табл.2.3.3).

**Таблица 2.3.3. Результаты анализа интервью по вопросу «СПОСОБЫ СОКРАЩЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ», % от общего количества интервью**

|  |    |
|--|----|
| Обеспечить доступность контактов с руководством ТСЖ, а также информации о работе ТСЖ     | 27 |
| Ничего нельзя поделать, смириться, не обращать внимание                                  | 15 |
| Заинтересовать людей в работе ТСЖ, привлекать к решению общих задач, устраивать собрания | 9  |
| Проводить мероприятий по сплочению жильцов, субботники                                   | 8  |
| Облегчить работу председателя, помощь  | 5  |
| Изменить Устав ТСЖ   | 4  |
| Нет ответа   | 33 |
| Другое   | 12 |

Именно о такой работе почти единогласно говорили респонденты:

*«Больше общаться и не провоцировать по мелочам, избегать каких-то ситуаций».* (Ярославль)

*«Самая главная профилактика конфликтов – это, как можно чаще встречаться жителями. И как можно чаще с ними общаться – лично, по телефону, на сайте. Вот я каждое утро в 8 утра обхожу дом. И кого-то встречаю и отвечаю на их вопросы. Если я сразу не могу ответить, я могу этот вопрос записать и потом на него ответить. Это работает. Потом я уже говорил, что снимаю заявки в диспетчерской, узнаю – довольны люди или нет. И раз в год обязательно обхожу все квартиры».* (Москва)

*«Поняла, что надо больше с жителями работать. Ходить, вести разъяснительную работу. Нужно постоянное живое общение. Мы и пытаемся работать в этом направлении».* (Москва)

*«Больше общаться с людьми, поквартирно проводить разъяснительную работу, в результате чего могут наладиться товарищеские отношения. Индивидуально с каждой семьёй. Стоит вопрос об ознакомлении, изучении правил ТСЖ. Каким образом это делать? Возможно путём наглядной агитации, частично вывешивать может какие постановления».* (Ярославль)

При этом некоторые выступают даже за индивидуализированный подход к проблемам каждого жильца:

*«Нет, мы всегда индивидуально подходим. Я не могу это все тиражировать на что-то, потому что считаю, что это неправильно. Типовые решения всегда неправильные заведомо. Единственное – это то, что действовать нужно всегда в рамках закона и все. И с учетом того, что там происходит».* (Москва)

А некоторые даже разработали специальные схемы, предотвращающие появление конфликтов:

*«И я понял для себя, что нужно делать, чтобы сразу предотвращать все эти конфликты. Чтобы конфликтная ситуация, если она возникла вдруг, не развивалась дальше. Я изобрел для себя такую систему. Каждый четверг я хожу в диспетчерский центр и снимаю заявки. Жильцы же в них оставляют свои телефоны, и я им звоню. Скажите, пожалуйста, выполнили заявку или нет? Довольны или нет? И когда я им звоню, они начинают мне что-то рассказывать, о чем-то спрашивать. Идет такая обратная связь и общение. Второй уровень – я раз в год обхожу сам лично все квартиры и проверяю приборы учета, согласно действующим*



*постановлениям. Жильцов, мы естественно информируем об этом. И меня пускают в квартиру, начинают что-то рассказывать. И опять же, те конфликты, которые могли бы возникнуть, мы разрешаем на месте. И достаточно часто жители сами задают какие-то вопросы или пишут свои опасения к нам на сайт. И я им отвечаю. И еще очень большой психологический эффект имеет то, что когда ты один раз поговорил по телефону с человеком. А потом звонишь второй раз, называешь его по имени – Вы даже не представляете, как людям нравится то, что их помнят». (Москва)*

Если конфликт все-таки возник, то наиболее эффективными и часто используемыми мерами по борьбе с ним, как следует из проведенных нами интервью, выступают описанные ранее модели 2 и 3. Правда, отношение к обеим моделям далеко неоднозначно – кто-то говорит о действенности председателя, кто-то – общего собрания, а кто-то все это считает неэффективным и считает, что необходимо сразу обращаться в суд. Последний, однако, также не свободен от нареканий и не для всех проблемных ситуаций может быть эффективной моделью их разрешения:

*«Быстрее свет отключить и деньги все равно найдутся, чем судиться – это все долго. Иски да, мы иски просто предоставляем параллельно обычно, но люди не боятся сейчас судов, потому что знают, как можно долго затягивать это все и так далее. Судиться – это не эффективно. К тому же суды у нас тоже бывают и проплаченные. Максимально стоит избегать вообще судов, по крайней мере, по таким делам. Есть вопросы, по которым надо обязательно судиться – это перепланировки серьезные и так далее». (Москва)*

## **2.4. Препятствия для успешной самоорганизации граждан в рамках ТСЖ и расширения положительного опыта функционирования ТСЖ**

Тема препятствий для успешной самоорганизации граждан в рамках ТСЖ и эффективного согласования частных и общественных интересов затрагивалась в ходе интервью с руководителями и активистами ТСЖ. По итогам анализа интервью можно выделить несколько следующих типов препятствий и трудностей (в представлениях руководителей и активистов ТСЖ).

### **1. «Психологический фактор»**

Речь идет о трудностях, которые упоминались во многих интервью, и которые, что называется, «лежат на поверхности». По словам респондентов, нередко конфликтные ситуации создаются жильцами с особенными чертами характера, склонными к конфликтам, ссорам и т.п. Т.е. источник конфликта «переводится» из объективной в субъективную область.

*«В большей степени, это действия определенных людей. Мы уже знаем, там например два конфликтных человека. То есть конфликты инициируют определенные люди, они по жизни такие, дело больше в людях, а не в самой ситуации. В большей степени это зависит от конкретной личности, потому что инициаторами конфликта в нашем доме являются два человека. Больше никто этих конфликтов не поднимает». (Ярославль)*

### **2. Низкая активность, несознательность, граждан, их неготовность к самоорганизации**

Низкую активность жителей отмечали многие руководители ТСЖ. По их мнению, большинство – за исключением отдельных жителей – не стремится к активному участию в деятельности ТСЖ и в любых мероприятиях, требующих коллективного участия по месту жительства. Очевидно, что это частный случай общей невысокой гражданской активности россиян, которая наглядно проявляется на уровне жизни



каждого отдельного дома. Это подтверждает гипотезу исследования о том, что *«коллизии частного и общественного интересов в ТСЖ заключаются, [...] во-вторых, в их [жильцов] отсутствии на собраниях и, в целом, при коллективном обсуждении и принятии решений в ТСЖ, коллективных действиях по благоустройству общей территории ТСЖ и т.п.»*.

*«На самом деле, здесь ситуация такая, что активность народа низкая, особо это никому не надо. Взять соседний дом, у меня там просто живет брат. Конфликтные ситуации там в плане обслуживания, опять же там разговоров много, люди там собираются, но из подъезда выходит 5-6 человек. Когда дело касается инициативных групп, как правило, все разворачиваются и уходят»* (Москва, 23)

*«Хотя... есть такое, что проблема возникает и на самом деле их тяжело решить в рамках одного дома, потому что собрать людей как-то, как-то организовать – это очень тяжело. И на самом деле, никому ничего не надо. Таких активных людей количество мизерное»*. (Москва, 23)

*«Но самая главная проблема, что люди привыкли ничего не делать. Голосуют, волну гонят, но при этом никто не хочет работать. Вот проблема в чем»*. (Москва, 1)

*«Общество в целом не готово к самоорганизации, а организации, которые создаются, они живут на гранты... Вот и все»*. (Москва, 17).

*«И как люди будут реагировать, остается только догадываться. И по большому счету, я думаю, что будут все против. Опять же никто не хочет нести ответственность, все думаю, что это все так, сознательность людей у нас невысокая. Все это им объяснять приходится»* (Москва, 23)

### **3. Слабая информированность людей о сути ТСЖ и о законодательстве, регулирующем деятельность ТСЖ**

Проблема низкой информированности жителей о сути и правилах функционирования ТСЖ поднималась во многих интервью. Руководители, по-видимому, обоснованно видят корень возникновения конфликтных ситуаций (особенно между рядовыми членами ТСЖ и руководством) в непонимании смысла ТСЖ, их функций, зоны ответственности руководства, незнания регулирующего законодательства и т.д., которые ведут к претензиям к руководителям ТСЖ со стороны жителей, к разного рода подозрениям в нечестности (и даже воровстве), неправильном расходовании средств и проч. Многие руководители ТСЖ рассказывали в ходе интервью об огромной разъяснительной работе, которую им приходится вести, чтобы избежать или разрешить те или иные конфликты (с разной степенью успешности).

*«И при этом они недовольны на уровне почти болезненном, понимаете? Они не понимают, чем они недовольны. Они понимают, что они недовольны тем, что у них пришла бумажка с большим счетом, вот они этим недовольны. Кто виноват в этом? Кто за что отвечает? Как у тебя эта схема устроена? Куда ты платишь? Они не понимают, куда они деньги платят, они думают, что они председателю деньги платят, они думают, что они ему зарплату платят, а он бесплатно работает. И они на него кричат, мы тебе деньги даем, а ты что делал? Какие деньги ты мне даешь?»*. (Москва)

*«Хотя люди плохо понимают функции ТСЖ, что можно, что нельзя. Что ТСЖ также подотчетен городу, мы также отчитываемся, куда деньги идут, субсидии, что входит в зону нашей ответственности, что не входит. Это надо пояснять. Порой конфликты возникают на ровном месте. Да, она собственно закономерность, она начинается и заключается, и протекает практически одинаково из-за отсутствия информации. И стандартный абсолютно набор претензий по отношению к ТСЖ, к руководству ТСЖ, созданию ТСЖ. Вообще обоснованности создания и необходимости, вообще нужно ли нам это ТСЖ. Только весь корень, вся проблема заключается в отсутствии информации у жителей о деятельности ТСЖ, и что вообще это в принципе такое»*. (Москва, 4)





*«К сожалению, очень у людей правовой нигилизм. Я объясню, почему. Они выдернут из контекста законодательства свои права. Но они не могут понять, что, чтобы иметь эти права, надо сначала выполнить определенные обязанности, и они из контекста из жилищного кодекса и многих нормативных документов выдергивают, что то, и как не то. Когда начинаешь им объяснять, что, прежде чем получить вот это, надо делать так, так и так, тут уже начинается. Поэтому очень много приходится разъяснений, консультаций проводить». (Москва)*

#### **4. Негативный информационный фон в отношении ТСЖ**

Безусловно, конфликты между руководством ТСЖ и рядовыми жителями в определенной мере «подогреваются» текущим информационным фоном, что отмечали несколько участников интервью. По их словам, с одной стороны, жители проявляют низкую заинтересованность и неготовность к участию в жизни ТСЖ на уровне коллективных действий, незнание сути и функций ТСЖ. С другой стороны – они реагируют на информацию, получаемую из СМИ, которая, как считают респонденты, в последнее время по большей части представляет ТСЖ в негативном ключе, акцентирует внимание аудитории на отрицательных примерах, руководители ТСЖ зачастую являются «героями» уголовных хроник. В итоге многие жильцы склонны не решать конфликтные ситуации посредством переговоров и согласования возникших разногласий «на месте», а сразу прибегают к иным моделям согласования интересов – обращаются в правоохранительные органы, суды и т.п.

*«Постоянно по телевизору прессуется тема, что ЖКХ одно ворье, что люди у вас воруют, вас грабят. Боритесь за свои права, бегите в суд. Поэтому, чуть что не так, люди не разбираются, бегут в прокуратуру. А дело в том, что можно решить эту проблему просто спросив, задав вопрос, мне, например, почему так. И я объясняю». (Ярославль)*

#### **5. Различия в составе жильцов (разнородность) ТСЖ**

В качестве одной из гипотез исследования было выдвинуто предположение, что *«Разнородность (негомогенность) объединения может быть ощутимым препятствием на пути согласования личного и общественного интересов. Разнородные по материальному положению или социальному статусу группы могут оказаться не в силах разрешить возникшие на пути взаимодействия их участников проблемы»*. В целом можно сделать вывод, что действительно, разнородность ТСЖ с точки зрения различного социального статуса жильцов, может быть одним из препятствий и успешной самоорганизации, и согласования интересов внутри сообщества жителей ТСЖ. Хотя этот момент акцентировался в интервью нечасто, все же отдельные руководители ТСЖ обращали внимание на негомогенность жильцов как один из источников рассогласования интересов. Одним из важных конфликтогенных факторов является, по мнению некоторых руководителей ТСЖ, разное материальное положение жителей, что проявляется, например, в случаях сбора дополнительных средств на общие нужды.

*«К сожалению, я скажу так, что многие вопросы по ТСЖ по собраниям, когда небольшие, раньше кондоминиум называли, а сейчас ТСЖ, когда все-таки более или менее одного социального среза люди, и финансовая обеспеченность на среднем уровне, им легче какие-то вопросы перспективные продвигать по модернизации и так далее. А какой-то общей социальной направленности, у всех разные работы, профессии все разные, воспитание и образование тоже разное. Объединить какой-то общей идеей у нас пока не получается». (Москва)*



*«В связи с тем, что я уже говорила, у всех жильцов разное материальное положение, мы, например, хотим отремонтировать подъезд. Грубо говоря, с каждой квартиры надо собрать по 10000 рублей, ну я примерно говорю. У кого-то эти деньги есть, и не составляет труда их просто внести, а кто-то не может их оплатить. И некрашеные стены в подъезде на качество жизни внутри квартиры никак не влияют. И вот, пожалуйста, одни хотят провести этот ремонт, другие не хотят. Будем ли мы сдавать деньги или нет, конфликт вызван тем, что у всех разное материальное положение, у жильцов одного дома. Поэтому потребности, желания и возможности у всех разные. Кто-то хочет заасфальтировать дорогу перед домом, а кто-то не может себе позволить покрасить окна в коридоре... И опять же из-за разности положения, что у нас вообще должно быть: одни хотят шторы повесить в подъездах, другие деньги не хотят сдавать стены покрасить. Потребности жителей в большой степени продиктованы достатком: у кого какой достаток, соответственно, и такие потребности».* (Ярославль).

## **6. Частая смена собственников, люди не знакомы друг с другом**

Скорее к числу объективных препятствий к успешной самоорганизации жителей можно отнести произошедшие за последние годы изменения в практике и традициях совместного проживания. Все больше уходят в прошлое тесные коммуникации с соседями, общение во дворах, да и просто знакомство соседей между собой, что, очевидно, особенно наблюдается в крупных городах. Безусловно, это не способствует объединению жителей для коллективных действий, а также усложняет разрешение возникающих конфликтов.

*«Люди как-то у нас сейчас уходят, раньше более общительные были, сейчас очень меняется контингент, раньше как-то знали, все-таки дом старый – с 66-67 года. Естественно, продаются квартиры, меняются. Может, уже мало стали общаться, уже даже некоторые не знают, кто на одной площадке у них живет. Начинаем опрашивать, некоторые даже своих соседей на лестничной клетке не знают, кто там и что. У нас эта информация есть, мы общаемся, когда появляются собственники, пытаемся тоже с ними поговорить как-то, объяснить позицию ТСЖ, что мы здесь делаем»* (Москва).

## **7. Недочеты в законодательстве, регулирующем ТСЖ**

При подготовке настоящего проекта, авторы во многом исходили из следующего посыла. Определяя порядок создания, государственной регистрации, деятельности и ликвидации НКО, российские законодатели использовали те же подходы, что и для коммерческих организаций, не принимая во внимание тот факт, что многие из этих организаций являются, прежде всего, формами общественного взаимодействия, результатом самоорганизации граждан. Как следствие, правоспособным, т.е. имеющим права и обязанности, стал не коллектив людей, объединенных общей целью и создавших для ее достижения организацию, а сама эта организация, соответствующее юридическое лицо. Сам коллектив, при этом, оказался, по сути, бесправным. Эти особенности правового регулирования ярко проявляются, в частности, в деятельности товариществ собственников жилья. Членство в них априори предполагает необходимость подчинения общим правилам поведения, выполнение каких-то обязательств перед коллективом, в том числе, соотносением частного интереса с общественным благом. Однако, на практике, для многих членство в ТСЖ – это формальный шаг, который не воспринимается как повод для участия в каком-либо коллективном действии. Попытки же вовлечь или тем более принудить к выполнению взятых на себя обязательств перед «комьюнити» нередко приводят к конфликтам.



Исследование показало, что в восприятии руководителей ТСЖ ситуация во многом так и выглядит. Многие респонденты подтвердили, что нынешнее законодательство в большей степени защищает интересы граждан, а не ТСЖ:

*«Интервьюер: Как Вы считаете, в рамках нынешнего законодательства, чьи интересы больше защищены – интересы отдельных граждан или интересы общественных организаций, типа ТСЖ? Респондент: Отдельных граждан». (Москва, 21)*

Участники опроса говорили, что у них, по сути, отсутствуют правовые рычаги воздействия на жильцов, отказывающихся подчиняться общим правилам и соотносить свои интересы с интересами сообщества. Таким образом, сделанное в начале исследования предположение о том, что *«санкций за отсутствие вклада времени в большинстве ТСЖ не существует, и фактически наблюдается ситуация «легализованной пассивности» членов объединения. Иными словами, такое положение вещей (наличие «безбилетников» по времени) не вызывает ни осуждения, ни каких-либо действий со стороны большинства жильцов»* также оказывается верным.

*«Короче говоря, все эти законы, которые у нас принимаются, они в большей степени поощряют всяких разгильдяев. Бывает, что человек уезжает, и ему не считают на время отсутствия воду и водоотведение, если нет счетчиков. В последней редакции жилищного кодекса какое-то безобразие. Какую-то рассрочку платежа придумали, еще что-то. Теперь он может нас проинформировать, что он уехал, чтобы заранее мы ему предоставляли эти льготы, а неизвестно, уедет он или нет. Все надо делать только с точки зрения усиления и повышения ответственности конкретного собственника». (Москва, 15)*

*«Только уговорами, убеждением, предупреждением конфликтных ситуаций. С теми же самыми неплательщиками или теми, кто мусорит, мы не имеет права никак на них воздействовать. Мы не можем ни воду отключить, ничего. Только уговорами, больше ничего». (Москва, 16)*

*«Вообще-то, да, конечно, надо вот именно на законодательном уровне, потому, что порой у ТСЖ нет рычагов давления, не то, что давления, неправильно сказал, а воздействия на людей, которые не хотят исполнять решения общих собраний. Вот есть решение общих собраний, а я не буду исполнять, мне по барабану вообще общее собрание, что хотите со мной делайте». (Москва, 4)*

*«Не могу сказать. Изначально связано с тем, что законодательство никаких рычагов реального воздействия, кроме сходить в суд, не предоставило. Изначально отсюда и начинается: «Я через полгода заплачу». Некоторые у нас писатели вообще не платят в принципе, только по суду можно получить что-то». (Москва, 1)*

Многие руководители ТСЖ считают, что законодательство необходимо корректировать, предоставляя больше прав и полномочий ТСЖ.

*«Допустим, называли позиции, вроде как ТСЖ представляет интересы всех собственников, для этих целей выбиралось, а чтобы за общее имущество побороться и зайти в суды, представлять интересы всех собственников по общему имуществу, суды принимают совершенно другое решение, что надо, чтобы жители сами собственники. А зачем тогда ТСЖ создавали? Тут ТСЖ урезано. Где-то какие-то вопросы в какие-то инстанции обратиться, как лицо ТСЖ, они даже на уровне правительства не быстро рассматриваются. А когда жители петицию какую-то напишут и обращение жителей и 20 подписей поставят, намного быстрее движение этого письма идет. Вот в таком ключе. И поэтому сейчас тяжело сказать, что необходимо. Я бы сказал так, что надо пожить с этим кодексом, какие-то внесли достаточно сейчас более менее прозрачные.» (Москва)*

Были высказаны мнения, что некоторые существующие правила попросту невыполнимы, в результате принимать коллективные решения становится невозможным либо неизбежными становятся правовые нарушения.



*«Вы, знаете, в чем дело, есть несколько статей, несколько позиций, по которым решение можно принять только более чем двумя третями голосов, но я вам докладываю, что невозможно в принципе получить две трети голосов, вообще нигде, ни у нас, ни вообще в любом другом ТСЖ. По какой причине? По причине того, что 15-20% всегда будут против, просто всегда будут против любого. В любом обществе всегда 15-20% сегодня всегда будут против и так далее, против любого решения, а еще 15% - это люди, которые вообще не будут голосовать. То есть мы будем иметь больше 30%, которые не голосуют или против и так далее. Скажите, пожалуйста, у нас явка на выборы сколько? 25%, значит сегодня 75% не ходит на выборы и не хотят участвовать активно в делах государства, понимая, что это бесполезно совершенно. А мы чем отличаемся в этом доме, мы целый дом набираем явку 67-70% с трудом, с громадным трудом. Что за глупый законодатель придумал, что мы должны обязательно пытаться провести собрание в очной форме, нигде собрание в очной форме не проходит, люди не собираются по явке. А если люди соберутся, кроме как скандала ничего не будет». (Москва, 17)*



## Резюме

### Распространенность установок на индивидуализм/коллективизм и уровень доверия среди членов ТСЖ

Одним из условий готовности граждан к коллективным действиям, к согласованию своих собственных интересов с интересами сообщества, в том числе, внутри сообщества жильцов, является уровень доверия граждан друг к другу. Кроме того, поведенческие модели, в том числе, в области согласования частных и коллективных интересов, в значительной мере основываются на установках людей, т.е. их внутренней готовности, предрасположенности к определенной активности в определенной ситуации, базирующейся на предшествующем опыте.

Опросы выявили, что **жителей исследуемых ТСЖ преобладают, во всяком случае на уровне деклараций, установки на коллективистские модели поведения** (хотя нельзя сказать, что эти установки абсолютно доминируют. Довольно большая часть респондентов – в среднем по городам около половины – может быть причислена к «промежуточному» типу, т.е. в этой группе ни коллективистские, ни индивидуалистические установки не являются преобладающими).

Что касается уровня доверия, то участники опроса – жители исследуемых ТСЖ, не очень отличаются от россиян в целом. Чаще наблюдается склонность к недоверию, осторожности в отношении с людьми, чем к доверию. Во всех трех городах опроса около двух третей респондентов считают, что в отношениях с людьми следует быть осторожными, и примерно вдвое меньше – что людям можно доверять.

Правда, в отношении соседей (а не абстрактных «других» людей) респонденты чаще склонны к позитивным оценкам: более половины опрошенных считают, что в их отношениях с соседями больше согласия и сплоченности. Однако свои собственные отношения с соседями респонденты чаще оценивают более положительно, чем отношения между соседями по дому вообще. Более тесные дружеские контакты характерны для отдельных групп, объединенных общими интересами, схожим социальным статусом и т.д. Общение «всем двором», когда все соседи хорошо знакомы, дружат и решают общие вопросы во дворе, на лавочке, практически не встречается в Москве, но является характерным для Уфы. Можно предположить, что все же уровень доверия в соседском сообществе не является очень высоким.

### Практики совместной деятельности в ТСЖ

Анализ проведенных интервью с активистами и руководителями ТСЖ свидетельствует о том, что общий уровень вовлеченности в деятельность ТСЖ, а также уровень осведомленности респондентов из числа активистов (не руководителей) о ее отдельных аспектах достаточно высок в Москве, несколько ниже в Ярославле и крайне низкий в Уфе. В целом, такая картина региональных различий согласуется с результатами количественного исследования. Обобщая информацию, полученную из ответов на вопросы анкеты, можно предположить, что в деятельность исследуемых ТСЖ так или иначе вовлечены от половины до двух третей жителей в Москве и Ярославле, и лишь около четверти – в Уфе. Однако, следует отметить, что по ряду видов деятельности, по данным массового опроса и интервью, активность жителей Ярославля



существенно выше, чем москвичей (например, проведение субботников, участие в собраниях жильцов, оплата регулярных и дополнительных взносов).

В деятельность ТСЖ больше вовлечены лица средних и старших возрастов, с уровнем образования не ниже среднего. Для некоторых видов общественно-полезных дел выявлена дифференциация в уровне активности респондентов по профессиональному статусу. Так, например, сбором подписей и денежных средств чаще занимаются респонденты, являющиеся руководителями организации или подразделения. Различия в участии в жизни ТСЖ среди групп населения с разным уровнем материального положения выражены в меньшей степени и носят различный характер для разных показателей и в разных городах.

В Москве и Ярославле, при большей вовлеченности жителей в деятельность ТСЖ, дифференциация в зависимости от социально-демографических характеристик выражена слабее, чем Уфе, и связана, в основном, с различиями по возрасту и в ряде случаев – по образованию. В Уфе, по всей видимости, существенно больший интерес к участию в ТСЖ проявляют респонденты с наиболее активной жизненной позицией – лица в возрасте 35-44 года, с образованием не ниже среднего, руководители предприятий или подразделений, с относительно высоким уровнем материального положения.

Оценить степень распространенности практики **регулярных взносов в ТСЖ** по результатам анализа проведенных интервью затруднительно. С одной стороны, в большинстве случаев на конкретный вопрос о наличии регулярных взносов на нужды ТСЖ респонденты отвечали отрицательно. Однако, многие из них при этом отмечали, что в рамках ежемесячной платы предусмотрены статьи на оплату ремонта и содержания дома, а также заложены расходы на зарплату руководству ТСЖ. Вероятно, вопрос был не всегда правильно понят опрошенными. Результаты количественного опроса свидетельствуют о том, что более половины респондентов на самом деле такие взносы платят. При отсутствии регулярных взносов, одним из распространенных источников средств на проведение необходимых работ по уходу за домом и придомовой территорией является сдача в аренду нежилых помещений, ранее выкупленных ТСЖ.

По оценкам респондентов, злостных **неплательщиков** взносов, как правило, единицы; в отдельных ТСЖ их доля оценивается в 5-10%. Более распространены случаи несвоевременной выплаты взносов с задержкой на несколько месяцев, что связано со стесненными финансовыми обстоятельствами жильцов (собственников квартир) или нежеланием платить со стороны квартиросъемщиков. Решения проблемы часто удается достичь путем компромисса, например, разрешения платежей в рассрочку. В Москве имеются примеры успешного опыта борьбы с неуплатой взносов путем применения следующих мер (в порядке возрастания «жесткости»): звонки-предупреждения и письменные напоминания должникам о необходимости своевременной оплаты, обращения специально нанятых юристов к неплательщикам, обращения в суд. В Ярославле и Уфе такая практика не имеет широкого распространения, что связано как с невысокой долей уклоняющихся от платы, так и с низким уровнем активности ТСЖ в целом.



Имеют место различные практики **сбора средств на дополнительные нужды ТСЖ**. В ряде случаев жильцы платят отдельно дополнительные взносы, например, на проведение ремонта, как текущего, так и капитального, на установку дополнительного оборудования (например, домофонов, счетчиков тепла). В других ТСЖ средства на эти цели по отдельной статье собираются в рамках регулярных взносов.

Ситуация, когда не все жильцы участвуют в оплате дополнительных работ, встречается довольно редко. Иногда исключения составляют малоимущие жители (пенсионеры). Последний факт нашел отражение в результатах количественного опроса. Так, в Москве доля выплачивающих дополнительные взносы увеличивается с ростом обеспеченности респондентов; в Уфе значение данного показателя также минимально в группе с минимальным уровнем доходов.

В Москве и (в несколько меньшей степени) в Ярославле жильцы по их словам принимают достаточно активное **участие в коллективных мероприятиях** по благоустройству придомовых территорий (субботники, озеленение (посадка деревьев, оформление клумб) и подъездов, иногда даже делая это за свой счет (ремонт и украшение подъездов и т.д.).

Интерес к **контролю деятельности руководства ТСЖ** в наибольшей степени проявляют москвичи и в, меньшей степени, жители Ярославля и Уфы. Руководство ТСЖ, в свою очередь, стремится к открытости и прозрачности, уделяя внимание непосредственному ежедневному общению с жителями для выяснения их потребностей в ходе личных бесед. Большая часть интересующей жильцов **финансовой информации** имеется в свободном доступе (информационных стендах, в подъездах, на сайтах), предоставляется на собраниях или доступна по предварительному запросу. Однако, представители многих ТСЖ отмечают недостаточную заинтересованность жильцов в этих вопросах, особенно в Уфе.

### Типология конфликтов и способы их разрешения

Несмотря на большое разнообразие ситуаций все случаи можно свести к трем основным направлениям:

- ✓ разного рода бытовые вопросы/споры между соседями, которые можно решить вообще без участия ТСЖ (*ситуация "сосед-сосед"*), но иногда ТСЖ вмешивается и помогает их решить;
- ✓ оспаривание жильцами действий руководства ТСЖ (оправданное или неоправданное) (*ситуация «критика руководства ТСЖ»*),
- ✓ отдельно в ситуациях конфликтов руководства ТСЖ с жителями особняком стоят многочисленные случаи, связанные с нежеланием жильцов платить за услуги, предоставляемые ТСЖ. Иногда проблемы с неплательщиками решаются в суде (*ситуация «руководство ТСЖ – неплательщики»*).

В содержательном плане среди основных тем, вокруг которых разворачиваются конфликтные ситуации, выделяются следующие:

- ✓ недоверие руководству ТСЖ, несогласие с повышением тарифов или (значительно реже) иными решениями руководства ТСЖ;
- ✓ нежелание платить установленные взносы ТСЖ;



- ✓ ущерб имуществу или душевному состоянию соседей (шум, громкая музыка, протечки, курение) - чаще всего, во время ремонта, но не обязательно;
- ✓ незаконный захват общественного имущества - мест общего пользования (межквартирные тамбуры, чердаки, подвалы и т.п.), ограничение подходов к этим местам (захламление, перекрытие прохода и т.п.);
- ✓ незаконное, несанкционированное строительство, ремонт, перепланировка внутри квартиры (сносы-переносы стен, перенос батарей, утепление-расширение балконов, перепланировки, обрезание стояков и т.п.)
- ✓ разные взгляды на расходы ТСЖ (из-за разных потребностей, вызванных во многом разным имущественным уровнем - богатый ремонт со шторами в подъездах или минимальный ремонт с покраской стен):
- ✓ проблемы со съемщиками квартир (сдают большому количеству людей, превращают квартиру в коммуналку, съемщики не заинтересованы в работе ТСЖ (благоустройстве дома), не хотят платить и т.п.).

В исследовании был зафиксирован не просто широкий спектр конфликтных ситуаций, но и многообразие подходов к пониманию конфликтов, разное восприятие одних и тех же споров.

Конфликт может пониматься как скандал, в связи с чем респонденты могут стараться избегать упоминания таких ситуаций, замалчивать их. Иногда конфликт понимается как глубокий кризис, как дело, дошедшее до суда. А все случаи противостояния интересов, не дошедшие до столь активной и глубокой стадии, некоторыми респондентами как конфликт не рассматриваются.

Часть респондентов из числа председателей и активистов ТСЖ не относят к числу конфликтов в рамках ТСЖ споры и разногласия между соседями (случаи, которые в нашей типологии обозначены как ситуации «сосед-сосед»). В этих случаях руководство ТСЖ имеет стойкое убеждение, что соседи сами могут решать свои проблемы в правовом поле без всякого посредничества в лице ТСЖ.

Наконец, многие респонденты в своих интервью отмечают большую роль личного фактора в ряде конфликтов. С одной стороны, по мнению ряда респондентов, просто есть люди, которые в силу своих психологических особенностей более других склонны к конфликтному поведению. Они, зачастую, являются инициаторами многих особенно «шумных» спорных ситуаций. Как отмечают опрашиваемые, иногда такие люди действуют по собственной инициативе и самостоятельно, а в некоторых случаях конфликт поддерживается при неявном содействии сторонних агентов (управляющие компании, местные органы власти и т.п., чьи интересы входят в противоречие с интересами ТСЖ).

С другой стороны, среди психологических особенностей конфликтных ситуаций респонденты отмечают и то, что жильцы к действиям руководства ТСЖ относятся гораздо более внимательно и строго, нежели к деятельности управляющих компаний, иначе говоря, спрос с руководства ТСЖ гораздо выше. Традиционно, простые жители видят очень мало рычагов влияния на управляющие компании (возможно, это ошибочная точка зрения, но она широко распространена среди населения), поэтому в этом случае они достаточно пассивны и равнодушны, не желая идти «против системы». В случае же ТСЖ (особенно когда руководство ТСЖ еще не успело явным образом





зарекомендовать себя с положительной стороны и не получило однозначной поддержки населения) некоторые жители ведут себя осторожно, даже критично, с предубеждением относясь к тем или иным решениям руководства ТСЖ.

Если практически в каждом интервью председателей и активистов ТСЖ упоминаются те или иные случаи спорных ситуаций (даже если сами интервьюируемые за серьезный конфликт их не считают), то подавляющее большинство обычных членов ТСЖ, как показывает массовый опрос, практически не сталкиваются с конфликтными ситуациями, связанными с деятельностью ТСЖ. Только 10-15% опрошенных заявили, что встречались с такими конфликтами иногда или часто. Таким образом, для большей части членов ТСЖ конфликтные ситуации проходят незаметно. С одной стороны, это хорошо, так как указывает на относительную немногочисленность спорных/конфликтных случаев. С другой стороны, эта тенденция, возможно, говорит о равнодушии большого числа людей к деятельности собственного ТСЖ и о низком качестве информационной работы руководства ТСЖ внутри товарищества. При этом нужно отметить, что в среднем около трети респондентов все-таки имеют представление о таких ситуациях – следовательно модели согласования частных и общественных интересов являются достаточно востребованными.

Если предельно обобщить данные, то получается, что примерно треть конфликтных случаев в ТСЖ разрешается через суд, еще треть – путем принятия решений руководством или общим собранием ТСЖ, в остальных случаях стороны конфликта идут на мировую либо исчезает сам повод для споров. В этом плане руководящие органы ТСЖ как арбитр в спорах имеют вполне реальный вес, да и практика обращений в судебные органы со стороны как всего ТСЖ, так и его отдельных членов вполне распространена.

Как показывают материалы качественного исследования (интервью руководителей и активистов ТСЖ), конфликты в ТСЖ весьма разноплановы и зависят от такого огромного количества факторов, что говорить о каких-то однозначных тенденциях в данном вопросе вряд ли возможно. Пожалуй, единственное, в чем солидарны большинство интервьюируемых председателей ТСЖ, - это в том, что в своей работе они (по крайней мере, на словах) стараются по максимуму действовать «мягкими» методами – путем убеждений, уговоров. Свою задачу они видят в том, чтобы не доводить спорную ситуацию до серьезного конфликта. Если уговоры не помогают, то вопрос обычно выносится на обсуждение правления либо общего собрания ТСЖ – т.е. идет апелляция к коллективному мнению. И только в особо сложных случаях (чаще касающихся крупных неплатежей или иных существенных нарушениях законодательства) руководители ТСЖ обращаются в суд.

Некоторые председатели ТСЖ вообще полагают, что во многие бытовые конфликты на территории, подведомственной ТСЖ, руководству ТСЖ не следует вмешиваться (это касается споров между соседями) – для этого существуют отработанные меры в рамках правового поля и участие в конфликте руководства ТСЖ совершенно не целесообразно: Если одна из сторон конфликта выходит за рамки правового поля (несанкционированные перепланировки, захламление мест общего пользования, шум и т.п.), то здесь руководству ТСЖ гораздо легче доказать свою правоту, начиная от простого убеждения и заканчивая обращением в соответствующие инстанции вплоть до суда. Простым жителям ТСЖ, не заинтересованным в том или ином председателе



ТСЖ, так же достаточно легко доказать неправомерность его действий, если они нарушают те или иные нормативы, стандарты, законодательные акты и т.п. И совсем иначе обстоит дело в ситуациях столкновения интересов, когда формальное нарушение закона той или иной стороной конфликта отсутствует (или юридически недоказуемо) (например, когда имеется личная неприязнь одной из сторон спора к другой или когда кто-то из соседей водит шумные компании и т.п.). В этом случае, если не помогают уговоры, конфликт зачастую переходит в хроническую стадию или завершается просто тем, что одна из сторон покидает «поле боя» (жильцы продают квартиру или председатель увольняется). Но, как показывают материалы интервью, именно таких конфликтов, которые не удалось разрешить сразу и они перешли в хроническую стадию, не так уж и много.

### **Модели согласования частных и общественных интересов**

В целом можно выделить несколько моделей согласования частных и общественных интересов. Первая, наиболее просто реализуемая в домах с высоким социальным капиталом его жителей, – **решение проблем «по горизонтали»**, т.е. самими жильцами, с помощью их социального капитала, без привлечения каких-либо третьих сторон в виде председателя ТСЖ или, тем более, судов. Вторая, действенная в домах с эффективно налаженной работой ТСЖ, связана с **обращением к руководящим органам ТСЖ** – его общему собранию, правлению и председателю. Третья апеллирует ко **внешнему разрешению конфликтов** (в противовес внутреннему, предлагаемому первыми двумя моделями) – путем обращения в суды (эта модель используется как в случае неэффективности первых двух моделей, так и в качестве приоритетной модели разрешения конфликтов). Наконец, четвертая модель – **оставить все как есть**. Интервью с председателями и активистами ТСЖ демонстрируют обилие точек зрения, и каждая из названных выше моделей согласования интересов набрала голоса в свою поддержку. Однако чаще всего в качестве действующих моделей – и в интервью, и в массовом опросе – отмечались модели 2 и 3, означающие привлечение той или иной третьей стороны. Можно говорить о подтверждении гипотезы исследования о том, что *«отсутствие денежного вклада вызывает определенные действия со стороны председателя ТСЖ и часто заканчивается иском в суд»* – хотя причины конфликта могут быть и другими, распространенность этой практики действительно оказалась высокой.

В целом отношение к разным моделям может определяться множеством причин – социальным капиталом жильцов, разнородностью их состава, характеристиками вовлеченных в конфликт людей, эффективностью ТСЖ, наличием позитивного или негативного опыта разрешения конфликтов с помощью той или иной модели, а также с характеристиками ситуации и города, в котором они живут.

Так, более активные в жизни ТСЖ индивиды чаще прибегают к методу уговоров и подачи иска в суд. В суд также предпочитают обращаться более образованные, как обладающие лучшими знаниями и навыками для пользования теми или иными формальными процедурами. Стратегию «ничего не делать» выбирают менее активные и менее образованные жильцы. Что касается специфики конкретных ситуаций, то влиять на выбор модели может неравноправие сторон и поведение других участников потенциально проблемной ситуации. Местный контекст решения проблем, в частности, уровень социального капитала и неоднородности в городе могут заметно влиять на



предпочтения в использовании той или иной модели разрешения конфликтов. Следовательно, можно говорить о подтверждении гипотезы о том, что *«Способность к согласованию частных и общественных интересов или проблема коллективных действий зависит от социального капитала сообщества жильцов. Более высокий его уровень способствует более эффективному согласованию интересов и приводит к минимальному зазору между индивидуальной и общественной целесообразностью»*. Сам социальный капитал может быть определен как совокупность межличностного доверия, просоциальных норм индивидов, а также сетей, в рамках которых они взаимодействуют друг с другом.

В целом большинство конфликтов в ТСЖ возникает по причинам недостатка тех или иных превентивных мер. В связи с этим требуется специальная работа – председателя ТСЖ и активистов, которая позволила бы заложить фундамент для предотвращения и сглаживания проблем. Наиболее часто отмечаемым в интервью способом сокращения конфликтных ситуаций является обеспечение доступности контактов с руководством ТСЖ и получения информации о работе ТСЖ.

### **Препятствия для эффективного согласования частных и общественных интересов**

К числу основных препятствий на пути самоорганизации жителей ТСЖ и эффективного согласования личных и общественных интересов, на основе полученных в ходе исследования данных можно отнести следующие:

- ✓ психологический фактор (особенности характера некоторых людей),
- ✓ низкая гражданская активность, неготовность к самоорганизации,
- ✓ слабая информированность людей о сути ТСЖ и о законодательстве, регулирующем деятельность ТСЖ,
- ✓ негативный информационный фон в отношении ТСЖ,
- ✓ различия в составе жильцов, неомогенность среды,
- ✓ частая смена собственников, соседи незнакомы друг с другом,
- ✓ недочеты в законодательстве, регулирующем ТСЖ; отсутствие правовых рычагов воздействия на жильцов, отказывающихся подчиняться общим правилам и соотносить свои интересы с интересами сообщества ТСЖ.



## Приложение. Таблицы распределений (линейных и двумерных) ответов респондентов

|            |  | ВСЕГО       | МОСКВА     | УФА        | ЯРОСЛАВЛЬ  |
|------------|--|-------------|------------|------------|------------|
|            | <i>Общее число анкет</i>   | <b>1238</b> | <b>583</b> | <b>235</b> | <b>420</b> |
| <b>1.</b>  | <b>СКАЖИТЕ, В ЦЕЛОМ ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ИЛИ НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЖИЗНЬЮ, КОТОРУЮ ВЫ ВЕДЕТЕ?</b>   |             |            |            |            |
| 1          | Вполне удовлетворен  | 33,3        | 44,1       | 32,3       | 23,6       |
| 2          | Скорее удовлетворен  | 50,0        | 41,9       | 56,2       | 51,9       |
| 3          | Скорее не удовлетворен   | 11,6        | 9,3        | 9,8        | 15,7       |
| 4          | Совершенно не удовлетворен   | 1,6         | 2,2        | 0,9        | 1,7        |
| 9          | Затрудняюсь ответить   | 3,3         | 2,0        | 0,9        | 7,1        |
| <b>2.</b>  | <b>КАК БЫ ВЫ ОЦЕНИЛИ В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ МАТЕРИАЛЬНОЕ (ЭКОНОМИЧЕСКОЕ) ПОЛОЖЕНИЕ ВАШЕЙ СЕМЬИ?</b>   |             |            |            |            |
| 1          | Очень хорошее  | 2,4         | 4,1        | 1,3        | 1,9        |
| 2          | Хорошее  | 32,3        | 34,1       | 34,5       | 28,3       |
| 3          | Среднее  | 56,3        | 53,5       | 56,6       | 58,8       |
| 4          | Плохое   | 7,2         | 5,7        | 6,4        | 9,5        |
| 5          | Очень плохое   | 0,8         | 1,0        | 0,9        | 0,5        |
| 9          | Затрудняюсь ответить   | 1,0         | 1,5        | 0,4        | 1,0        |
| <b>3.</b>  | <b>КАК ВЫ СЧИТАЕТЕ, ЧЕРЕЗ ГОД ВЫ (ВАША СЕМЬЯ) БУДЕТЕ ЖИТЬ ЛУЧШЕ ИЛИ ХУЖЕ, ЧЕМ СЕЙЧАС?</b>  |             |            |            |            |
| 1          | Безусловно, лучше  | 12,5        | 14,9       | 19,6       | 3,1        |
| 2          | Несколько лучше  | 18,9        | 23,7       | 22,1       | 11,0       |
| 3          | Так же, как и сейчас   | 41,6        | 37,2       | 43,4       | 44,3       |
| 4          | Несколько хуже   | 8,4         | 9,1        | 6,4        | 9,8        |
| 5          | Безусловно, хуже   | 2,3         | 2,1        | 0,4        | 4,3        |
| 9          | Затрудняюсь ответить   | 16,2        | 13,0       | 8,1        | 27,5       |
| <b>4.</b>  | <b>НИЖЕ ПРИВЕДЕНЫ НЕСКОЛЬКО ПАР СУЖДЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ПОВЕДЕНИЕ ЧЕЛОВЕКА В РАЗЛИЧНЫХ СИТУАЦИЯХ. ВЫБЕРИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, СУЖДЕНИЕ ИЗ КАЖДОЙ ПАРЫ, КОТОРОЕ ВАМ БЛИЖЕ</b> |             |            |            |            |
| <b>4_1</b> | <b>1-я пара</b>  |             |            |            |            |
| 1          | Когда я в жизни сталкиваюсь с какими-либо трудностями, я обычно обращаюсь за помощью к друзьям или коллегам по работе»   | 38,7        | 34,5       | 44,7       | 36,9       |
| 2          | Я стараюсь самостоятельно справляться со своими трудностями, не прибегая к помощи друзей или коллег  | 57,5        | 62,8       | 53,2       | 56,4       |
| 9          | Затрудняюсь ответить   | 3,8         | 2,7        | 2,1        | 6,7        |
| <b>4_2</b> | <b>2-я пара</b>  |             |            |            |            |
| 1          | Человек, который настойчиво добивается своих целей, не обращая внимания на интересы и цели окружающих, мог бы служить  | 28,3        | 22,0       | 33,2       | 29,8       |
| 2          | Мне было бы неприятно общаться с человеком, который упорно добивается своего, не принимая в расчет интересы и цели   | 64,7        | 73,2       | 63,4       | 57,4       |
| 9          | Затрудняюсь ответить   | 7,0         | 4,8        | 3,4        | 12,9       |



|            |  | ВСЕГО       | МОСКВА     | УФА        | ЯРОСЛАВЛЬ  |
|------------|--|-------------|------------|------------|------------|
|            | <i>Общее число анкет</i>   | <b>1238</b> | <b>583</b> | <b>235</b> | <b>420</b> |
| <b>4_3</b> | <b>3-я пара</b>  |             |            |            |            |
| 1          | Принимая важное решение, я всегда советуюсь с родными или друзьями   | 63,5        | 60,9       | 64,3       | 65,2       |
| 2          | Принимая важное решение, я стараюсь обдумать его самостоятельно, ни с кем не советуюсь                             | 33,8        | 36,4       | 33,2       | 31,7       |
| 9          | Затрудняюсь ответить   | 2,8         | 2,7        | 2,6        | 3,1        |
| <b>4_4</b> | <b>4-я пара</b>  |             |            |            |            |
| 1          | Я считаю, что каждый должен заботиться о себе сам  | 28,3        | 15,3       | 37,0       | 32,6       |
| 2          | Я считаю, что люди должны помогать друг другу, заботиться о ближнем  | 69,0        | 82,2       | 60,4       | 64,5       |
| 9          | Затрудняюсь ответить   | 2,7         | 2,6        | 2,6        | 2,9        |
| <b>4_5</b> | <b>5-я пара</b>  |             |            |            |            |
| 1          | В жизни следует прислушиваться к мнениям других, взвешивать и учитывать их   | 52,9        | 51,7       | 53,2       | 53,8       |
| 2          | В жизни следует ориентироваться, прежде всего, на свое мнение и действовать по-своему                              | 42,1        | 43,1       | 43,0       | 40,2       |
| 9          | Затрудняюсь ответить   | 5,0         | 5,2        | 3,8        | 6,0        |
| <b>4_6</b> | <b>6-я пара</b>  |             |            |            |            |
| 1          | Взаимоотношения окружающих меня людей никак не влияют на мое настроение  | 24,2        | 16,0       | 25,1       | 31,4       |
| 2          | Мое настроение повышается, когда между окружающими меня людьми царят мир, согласие, взаимопонимание и взаимопомощь | 70,3        | 82,5       | 71,5       | 56,9       |
| 9          | Затрудняюсь ответить   | 5,5         | 1,5        | 3,4        | 11,7       |
| <b>4_7</b> | <b>7-я пара</b>  |             |            |            |            |
| 1          | Во имя интересов всего общества (и государства) можно и необходимо ограничивать личные интересы граждан            | 40,8        | 49,1       | 45,5       | 27,9       |
| 2          | Личные интересы – главное для человека, их нельзя ограничивать даже ради блага всего общества (и государства)      | 40,2        | 33,3       | 39,1       | 48,3       |
| 9          | Затрудняюсь ответить   | 18,9        | 17,5       | 15,3       | 23,8       |
| <b>4_8</b> | <b>8-я пара</b>  |             |            |            |            |
| 1          | Моя жизнь в большей мере зависит от меня самого, от моих собственных усилий, умений, желания и трудолюбия          | 67,4        | 74,4       | 72,8       | 55,0       |
| 2          | Моя жизнь в большей степени зависит от окружающих условий, внешних обстоятельств, удачи, начальства, чиновников    | 23,0        | 17,0       | 22,6       | 29,3       |
| 9          | Затрудняюсь ответить   | 9,7         | 8,6        | 4,7        | 15,7       |
| <b>5.</b>  | <b>КАК ВЫ СЧИТАЕТЕ, БОЛЬШИНСТВУ ЛЮДЕЙ МОЖНО ДОВЕРЯТЬ ИЛИ В ОТНОШЕНИЯХ С ЛЮДЬМИ СЛЕДУЕТ БЫТЬ ОСТОРОЖНЫМИ?</b>       |             |            |            |            |
| 1          | Большинству можно доверять   | 31,2        | 29,0       | 31,1       | 33,6       |
| 2          | В отношениях с людьми следует быть осторожными   | 64,4        | 67,8       | 63,4       | 61,9       |
| 9          | Затрудняюсь ответить   | 4,4         | 3,2        | 5,5        | 4,5        |
| <b>6.</b>  | <b>КАК ВЫ ДУМАЕТЕ, СЕГОДНЯ В НАШЕЙ СТРАНЕ БОЛЬШЕ СОГЛАСИЯ, СПЛОЧЕННОСТИ ИЛИ БОЛЬШЕ НЕСОГЛАСИЯ, РАЗОБЩЕННОСТИ?</b>  |             |            |            |            |
| 1          | Больше согласия, сплоченности  | 36,1        | 35,0       | 37,4       | 36,0       |
| 2          | Больше несогласия, разобщенности   | 50,4        | 55,7       | 47,7       | 47,9       |
| 9          | Затрудняюсь ответить   | 13,5        | 9,3        | 14,9       | 16,2       |



|                          |   | ВСЕГО       | МОСКВА     | УФА        | ЯРОСЛАВЛЬ  |
|--------------------------|---|-------------|------------|------------|------------|
| <i>Общее число анкет</i> |   | <b>1238</b> | <b>583</b> | <b>235</b> | <b>420</b> |
| <b>7.</b>                | <b>А ЕСЛИ ГОВОРИТЬ О ВАШИХ СОСЕДЯХ ПО ДОМУ, КАК ВЫ ДУМАЕТЕ, СРЕДИ НИХ БОЛЬШЕ СОГЛАСИЯ, СПЛОЧЕННОСТИ ИЛИ БОЛЬШЕ НЕСОГЛАСИЯ, РАЗОБЩЕННОСТИ?</b> |             |            |            |            |
| 1                        | Больше согласия, сплоченности   | 59,1        | 58,1       | 56,2       | 63,1       |
| 2                        | Больше несогласия, разобщенности  | 18,1        | 23,8       | 14,9       | 15,7       |
| 9                        | Затрудняюсь ответить  | 22,7        | 18,1       | 28,9       | 21,2       |
| <b>8.</b>                | <b>ДЛЯ ВАС ЛИЧНО ВАЖНО ИМЕТЬ ХОРОШИЕ ОТНОШЕНИЯ С СОСЕДЯМИ ПО ДОМУ, ИЛИ ВЫ СЧИТАЕТЕ ЭТО НЕ ВАЖНЫМ?</b>   |             |            |            |            |
| 1                        | Для меня важно иметь хорошие отношения с соседями по дому   | 83,8        | 89,0       | 75,3       | 87,1       |
| 2                        | Для меня не важно, какие у меня отношения с соседями  | 13,8        | 9,8        | 19,6       | 11,9       |
| 9                        | Затрудняюсь ответить  | 2,4         | 1,2        | 5,1        | 1,0        |
| <b>9.</b>                | <b>КАК ВЫ СЧИТАЕТЕ, КАКИЕ У ВАС ЛИЧНО ОТНОШЕНИЯ С БОЛЬШЕЙ ЧАСТЬЮ ВАШИХ СОСЕДЕЙ?</b>   |             |            |            |            |
| 1                        | Очень хорошие, дружеские  | 51,6        | 47,0       | 43,8       | 64,0       |
| 2                        | Иногда бывают разногласия, но в целом хорошие отношения   | 18,6        | 21,9       | 16,6       | 17,4       |
| 3                        | Отношения не очень хорошие, часто ссоримся  | 0,7         | 0,3        | 1,7        | 0,2        |
| 4                        | Плохие отношения  | 0,1         | 0,2        | 0,0        | 0,0        |
| 5                        | Нейтральные, практически не общаемся  | 18,8        | 21,7       | 21,7       | 12,9       |
| 6                        | Очень разные отношения, с кем-то хорошие, с кем-то плохие   | 3,3         | 4,8        | 3,0        | 2,1        |
| 7                        | Нет никаких отношений, я не знаю своих соседей  | 5,6         | 3,3        | 10,6       | 2,9        |
| 9                        | Затрудняюсь ответить  | 1,3         | 0,8        | 2,6        | 0,5        |
| <b>10.</b>               | <b>ПРИХОДИЛОСЬ ЛИ ВАМ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 2-3 ГОДА ПРИНИМАТЬ УЧАСТИЕ В КАКИХ-ТО ОБЩЕСТВЕННО-ПОЛЕЗНЫХ ДЕЛАХ ИЗ УКАЗАННОГО НИЖЕ СПИСКА?</b>            |             |            |            |            |
| 1                        | Участие в субботниках, мероприятиях по благоустройству дома, прилегающей территории   | 43,2        | 30,9       | 31,6       | 67,1       |
| 2                        | Участие в ремонте, уборке подъезда  | 20,8        | 22,3       | 14,6       | 25,6       |
| 3                        | Участие в организации каких-то мероприятий среди жильцов своего дома (досуговые, культурные, оздоровительные,                                 | 6,2         | 11,1       | 2,4        | 5,1        |
| 4                        | Сбор денежных пожертвований   | 10,3        | 19,7       | 5,7        | 5,6        |
| 5                        | Сбор подписей   | 13,1        | 22,1       | 10,8       | 6,5        |
| 6                        | Участие в наблюдении за порядком (например, в составе добровольных народных дружин)   | 4,1         | 4,5        | 1,4        | 6,5        |
| 7                        | Безвозмездная помощь кому-то из соседей, попавшему в трудную ситуацию   | 10,2        | 15,1       | 7,5        | 8,0        |
| 8                        | Другое  | 2,9         | 3,6        | 3,8        | 1,4        |
| 9                        | Ничего из перечисленного не делал.  | 33,9        | 35,2       | 41,5       | 24,9       |
| 99                       | Затрудняюсь ответить  | 0,2         | 0,7        | 0,0        | 0,0        |
| <b>11.</b>               | <b>СКАЖИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ЗНАЕТЕ ЛИ ВЫ, КОГДА БЫЛО СОЗДАНО ТСЖ НА ТЕРРИТОРИИ ВАШЕГО ДОМА?</b>   |             |            |            |            |
| 1                        | Знаю  | 46,6        | 59,9       | 23,8       | 56,2       |
| 2                        | Не знаю   | 45,1        | 31,2       | 65,1       | 39,0       |
| 9                        | Затрудняюсь ответить  | 8,3         | 8,9        | 11,1       | 4,8        |



|            |   | ВСЕГО       | МОСКВА     | УФА        | ЯРОСЛАВЛЬ  |
|------------|---|-------------|------------|------------|------------|
|            | <i>Общее число анкет</i>  | <b>1238</b> | <b>583</b> | <b>235</b> | <b>420</b> |
| <b>12.</b> | <b>ЗНАЕТЕ ЛИ ВЫ, КТО РУКОВОДИТ ТСЖ НА ТЕРРИТОРИИ ВАШЕГО ДОМА?<br/>НАЗОВИТЕ ФАМИЛИЮ/ФАМИЛИИ</b>  |             |            |            |            |
| 1          | Знаю  | 60,7        | 72,0       | 27,2       | 82,9       |
| 2          | Не знаю   | 33,7        | 21,8       | 65,1       | 14,3       |
| 9          | Затрудняюсь ответить  | 5,6         | 6,2        | 7,7        | 2,9        |
| <b>13.</b> | <b>СКАЖИТЕ, ВЫ ЯВЛЯЕТЕСЬ ЧЛЕНОМ ТСЖ, КОТОРОЕ ДЕЙСТВУЕТ НА<br/>ТЕРРИТОРИИ ВАШЕГО ДОМА (И М. Б. СОСЕДНИХ ДОМОВ)?</b>  |             |            |            |            |
| 1          | Да, являюсь   | 70,6        | 66,8       | 55,1       | 90,0       |
| 2          | Нет, не являюсь   | 25,8        | 29,0       | 38,5       | 9,8        |
| 9          | Затрудняюсь ответить  | 3,6         | 4,2        | 6,4        | 0,2        |
| <b>14.</b> | <b>ПРИСУТСТВУЕТЕ ЛИ ВЫ НА СОБРАНИЯХ ТСЖ (ОЧНЫХ ИЛИ ЗАОЧНЫХ), КАК<br/>ЧАСТО?</b>   |             |            |            |            |
| 1          | Никогда не был  | 23,6        | 22,7       | 34,5       | 13,6       |
| 2          | Несколько раз был   | 29,6        | 34,0       | 24,6       | 30,2       |
| 3          | Стараюсь не пропускать, был практически на всех собраниях   | 41,6        | 35,9       | 34,5       | 54,3       |
| 4          | Собрания не проводились, ничего не слышал о собраниях   | 2,6         | 3,1        | 3,0        | 1,7        |
| 5          | Другое  | 1,5         | 3,1        | 1,3        | 0,2        |
| 9          | Затрудняюсь ответить  | 1,7         | 1,2        | 2,2        | 0,0        |
| <b>15.</b> | <b>НА КАРТОЧКЕ Q15 ПЕРЕЧИСЛЕНЫ РАЗЛИЧНЫЕ ВАРИАНТЫ ВОЗМОЖНОГО<br/>УЧАСТИЯ В РАБОТЕ ТСЖ. ЧТО ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННОГО НА КАРТОЧКЕ ЛИЧНО ВЫ<br/>ДЕЛАЕТЕ ДЛЯ СВОЕГО ТСЖ?</b> |             |            |            |            |
| 1          | Оплачиваю регулярные взносы (за оплату труда персонала ТСЖ или другие постоянные взносы, если есть)   | 57,6        | 53,3       | 34,6       | 85,0       |
| 2          | Оплачиваю дополнительные взносы на разовые нужды (напр., на новый домофон и т.п.)   | 38,7        | 31,4       | 16,2       | 68,6       |
| 3          | Принимаю участие в собраниях ТСЖ (очных или заочных)  | 50,4        | 52,3       | 29,1       | 69,8       |
| 4          | Интересуюсь финансовой отчетностью ТСЖ и иными отчетными документами  | 23,8        | 34,5       | 12,8       | 24,0       |
| 5          | Выполняю отдельные поручения руководства ТСЖ  | 10,1        | 10,5       | 7,3        | 12,6       |
| 6          | Сам работаю в руководстве ТСЖ   | 2,7         | 2,2        | 0,9        | 5,0        |
| 7          | Другое  | 3,9         | 10,1       | 0,4        | 1,2        |
| 9          | Затрудняюсь ответить  | 14,8        | 9,3        | 32,5       | 2,6        |
| <b>16.</b> | <b>НАСКОЛЬКО ВЫ ЛИЧНО УДОВЛЕТВОРЕННЫ РАБОТОЙ РУКОВОДСТВА ВАШЕГО<br/>ТСЖ, НАСКОЛЬКО ЭФФЕКТИВНО, ПО ВАШЕМУ МНЕНИЮ, ОНО РАБОТАЕТ?</b>                                |             |            |            |            |
| 1          | Совершенно удовлетворен   | 35,5        | 39,1       | 17,9       | 49,5       |
| 2          | Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен  | 37,4        | 40,0       | 40,6       | 31,7       |
| 3          | Скорее не удовлетворен, чем удовлетворен  | 12,5        | 5,8        | 23,1       | 8,6        |
| 4          | Совершенно не удовлетворен  | 5,8         | 5,5        | 6,8        | 5,2        |
| 5          | Другое  | 1,0         | 1,0        | 1,7        | 0,2        |
| 9          | Затрудняюсь ответить  | 7,7         | 8,6        | 9,8        | 4,8        |



|            |  | ВСЕГО       | МОСКВА     | УФА        | ЯРОСЛАВЛЬ  |
|------------|--|-------------|------------|------------|------------|
|            | <i>Общее число анкет</i>   | <b>1238</b> | <b>583</b> | <b>235</b> | <b>420</b> |
| <b>17.</b> | <b>НАСКОЛЬКО ПОЛНО И РЕГУЛЯРНО ВАШЕ ТСЖ ИНФОРМИРУЕТ ЖИЛЬЦОВ ДОМОВ, ВХОДЯЩИХ В ТСЖ, О СВОЕЙ РАБОТЕ?</b>   |             |            |            |            |
| 1          | Вся необходимая информация доступна и своевременно распространяется  | 62,6        | 70,3       | 41,3       | 76,2       |
| 2          | ТСЖ информирует жильцов, но не всегда полно и своевременно   | 15,5        | 13,4       | 17,0       | 16,2       |
| 3          | Значительная часть информации не доступна или сообщается с опозданием  | 4,0         | 2,2        | 8,1        | 1,7        |
| 4          | ТСЖ никак не информирует жильцов о своей работе  | 11,1        | 7,6        | 22,1       | 3,6        |
| 9          | Затрудняюсь ответить   | 6,8         | 6,5        | 11,5       | 2,4        |
| <b>18.</b> | <b>НАСКОЛЬКО ВЫ ДОВЕРЯЕТЕ ИНФОРМАЦИИ, КОТОРУЮ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ЖИЛЬЦАМ РУКОВОДСТВО ТСЖ?</b>   |             |            |            |            |
| 1          | Полностью доверяю  | 40,4        | 50,0       | 22,5       | 48,7       |
| 2          | Скорее доверяю, чем не доверяю   | 41,6        | 35,9       | 50,6       | 38,2       |
| 3          | Скорее не доверяю, чем доверяю   | 8,1         | 4,8        | 13,5       | 6,0        |
| 4          | Полностью не доверяю   | 3,9         | 4,1        | 3,9        | 3,8        |
| 9          | Затрудняюсь ответить   | 6,0         | 5,2        | 9,6        | 3,3        |
| <b>19.</b> | <b>ЗНАЕТЕ ЛИ ВЫ, СЛЫШАЛИ ЛИ О КАКИХ-ТО СПОРНЫХ ИЛИ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ В ВАШЕМ ДОМЕ, В ВАШЕМ ТСЖ – НАПРИМЕР, МЕЖДУ ОТДЕЛЬНЫМИ ЖИЛЬЦАМИ ИЛИ МЕЖДУ КЕМ-ТО ИЗ ЖИЛЬЦОВ И ОСТАЛЬНЫМИ ЖИЛЬЦАМИ, ИЛИ МЕЖДУ РУКОВОДСТВОМ ТСЖ И ЖИЛЬЦАМИ? КАК ЧАСТО ТАКИЕ КОНФЛИКТЫ ПРОИСХОДЯТ?</b> |             |            |            |            |
| 1          | Таких конфликтов не было, ничего не слышал о них   | 61,8        | 45,1       | 73,2       | 67,1       |
| 2          | Такие конфликты были, но редко (единичные случаи)  | 20,2        | 30,6       | 8,9        | 21,2       |
| 3          | Такие конфликты иногда возникают, я знаю несколько случаев   | 8,6         | 14,3       | 5,1        | 6,4        |
| 4          | Такие конфликты были, и они происходят довольно часто  | 4,1         | 4,5        | 4,3        | 3,6        |
| 5          | Другое   | 1,2         | 2,1        | 0,4        | 0,0        |
| 9          | Затрудняюсь ответить   | 4,4         | 3,4        | 8,1        | 1,7        |
| <b>20.</b> | <b>КАКИМ ОБРАЗОМ ЧАЩЕ ВСЕГО НАХОДИЛИСЬ РЕШЕНИЯ ТАКИХ КОНФЛИКТОВ? УКАЖИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, 1-2 НАИБОЛЕЕ ЧАСТО ВСТРЕЧАЮЩИХСЯ ВАРИАНТА.</b>   |             |            |            |            |
| 1          | Конфликт разрешился сам по себе (исчез повод для спорной ситуации)   | 8,6         | 8,6        | 3,4        | 13,8       |
| 2          | Стороны конфликта сами, без постороннего участия пошли на мировую  | 16,3        | 9,8        | 20,3       | 18,8       |
| 3          | Решение принималось руководством ТСЖ   | 7,9         | 9,9        | 5,1        | 8,7        |
| 4          | Решение принимали на общем собрании жильцов  | 15,1        | 8,9        | 10,2       | 26,1       |
| 5          | Было обращение в суд, и было принято судебное решение  | 24,1        | 14,8       | 22,0       | 35,5       |
| 6          | Другое   | 2,7         | 2,9        | 1,7        | 3,6        |
| 9          | Затрудняюсь ответить   | 24,4        | 14,2       | 47,5       | 11,6       |
| <b>21.</b> | <b>23. ЧЕМ ЧАЩЕ ВСЕГО ЗАКАНЧИВАЛИСЬ ТАКИЕ КОНФЛИКТЫ? (ЗАЧИТАТЬ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ, ОДИН ОТВЕТ)</b>   |             |            |            |            |
| 1          | Одна из сторон признала свою неправоту и полностью выполнила требования другой стороны   | 9,7         | 7,1        | 6,8        | 15,2       |
| 2          | Стороны пришли к компромиссу, требования обеих сторон были частично удовлетворены  | 17,7        | 18,9       | 10,2       | 24,1       |
| 3          | В разных случаях по-разному  | 38,4        | 43,0       | 28,8       | 43,4       |
| 9          | Затрудняюсь ответить   | 34,1        | 31,0       | 54,2       | 17,2       |





|            |   | ВСЕГО       | МОСКВА     | УФА        | ЯРОСЛАВЛЬ  |
|------------|---|-------------|------------|------------|------------|
|            | <i>Общее число анкет</i>  | <b>1238</b> | <b>583</b> | <b>235</b> | <b>420</b> |
| <b>22.</b> | <b>ПРЕДСТАВЬТЕ СЕБЕ, ЧТО ОТОПИТЕЛЬНЫЕ ТРУБЫ В ВАШЕМ ДОМЕ НАХОДЯТСЯ В АВАРИЙНОМ СОСТОЯНИИ. В СВЯЗИ С ЭТИМ РУКОВОДСТВО ВАШЕГО ТСЖ ПРЕДЛАГАЕТ ЖИЛЬЦАМ «СКИНУТЬСЯ» НА РЕМОНТ ТРУБ. СДАДИТЕ ЛИ ВЫ ДЕНЬГИ НА ТАКОЙ РЕМОНТ?</b>  |             |            |            |            |
| 1          | Нет, не буду сдавать деньги   | 16,9        | 16,7       | 26,3       | 7,6        |
| 2          | Да, сдам посильную для себя сумму   | 71,0        | 70,9       | 56,0       | 86,2       |
| 9          | Затрудняюсь ответить  | 12,1        | 12,4       | 17,7       | 6,2        |
| <b>23.</b> | <b>С КАКИМ ИЗ ДВУХ ВЫСКАЗЫВАНИЙ ВЫ СОГЛАСНЫ В БОЛЬШЕЙ СТЕПЕНИ?</b>  |             |            |            |            |
| 1          | Каждый собственник имеет право сам решать, платить или не платить установленные ТСЖ взносы  | 18,8        | 16,4       | 26,6       | 13,4       |
| 2          | Если человек является собственником квартиры в доме, он обязан оплачивать все установленные ТСЖ взносы, даже если не согласен с ними или не имеет возможности оплатить  | 68,6        | 70,4       | 50,6       | 84,7       |
| 9          | Затрудняюсь ответить  | 12,6        | 13,2       | 22,7       | 1,9        |
| <b>24.</b> | <b>КАК ВЫ СЧИТАЕТЕ, МОЖНО ЛИ КАКИМ-ТО ОБРАЗОМ ПОВЛИЯТЬ НА НЕПЛАТЕЛЬЩИКА, ЕСЛИ ОН, НЕСМОТРИ НА ПРОСЬБЫ РУКОВОДСТВА ТСЖ И ДРУГИХ ЖИЛЬЦОВ, ОТКАЗЫВАЕТСЯ ПЛАТИТЬ?</b>   |             |            |            |            |
| 1          | Вряд ли можно как-то повлиять, практически нет способов заставить человека делать то, что он не хочет   | 26,1        | 24,3       | 32,2       | 21,7       |
| 2          | Повлиять можно, есть разные способы заставить человека платить и тем самым выполнять решение общего собрания ТСЖ  | 58,4        | 62,2       | 45,1       | 68,0       |
| 9          | Затрудняюсь ответить  | 15,5        | 13,5       | 22,7       | 10,2       |
| <b>25.</b> | <b>КАКИЕ ВАРИАНТЫ РЕШЕНИЯ ДАННОЙ ПРОБЛЕМЫ ВЫ СЧИТАЕТЕ НАИБОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНЫМИ?</b>  |             |            |            |            |
| 1          | Ничего предпринимать не нужно, если человек отказывается платить  | 11,7        | 10,6       | 20,2       | 4,3        |
| 2          | Разделить взнос неплательщика между остальными жильцами   | 2,8         | 3,1        | 3,4        | 1,9        |
| 3          | Убеждать неплательщика, разговаривать с ним до тех пор, пока не изменит своего решения и не согласится платить  | 27,0        | 30,4       | 21,5       | 29,0       |
| 4          | Ограничить или полностью лишить неплательщика возможности пользоваться местами или предметами общего пользования  | 10,1        | 7,4        | 14,6       | 8,3        |
| 5          | Подать на неплательщика в суд и добиться судебного решения  | 31,5        | 36,2       | 12,9       | 45,5       |
| 6          | Исключить неплательщика из числа членов ТСЖ   | 5,2         | 4,6        | 4,7        | 6,2        |
| 7          | Принять законодательные меры, позволяющие законным образом воздействовать на таких неплательщиков   | 28,9        | 35,5       | 18,5       | 32,6       |
| 8          | Другое  | 2,2         | 2,9        | 1,3        | 2,4        |
| 9          | Затрудняюсь ответить  | 13,0        | 12,9       | 18,5       | 7,6        |
| <b>26.</b> | <b>ПРЕДСТАВЬТЕ, ЧТО ОДИН ИЗ ВАШИХ СОСЕДЕЙ ПО ПОДЪЕЗДУ ПРОВОДИТ РЕМОНТ В СВОЕЙ КВАРТИРЕ И ПРИ ЭТОМ ЗАГРОМОЖДАЕТ МЕБЕЛЬЮ И СТРОЙМАТЕРИАЛАМИ ПОДХОДЫ К ВАШЕМУ ПОДЪЕЗДУ И ЛЕСТНИЧНЫЕ КЛЕТКИ. ВЫ УЖЕ РАЗГОВАРИВАЛИ С ПРИЧИНЯЮЩИМ НЕУДОБСТВА СОСЕДОМ, НО НИКАКИХ ДЕЙСТВИЙ ДЛЯ УСТРАНЕНИЯ ПРОБЛЕМЫ ОН НЕ ПРЕДПРИНЯЛ. ОБРАТИТЕСЬ ЛИ ВЫ К РУКОВОДСТВУ ТСЖ ДЛЯ РЕШЕНИЯ ДАННОЙ ПРОБЛЕМЫ?</b> |             |            |            |            |
| 1          | Да, обращусь лично к руководству ТСЖ  | 45,8        | 51,1       | 39,7       | 46,7       |
| 2          | Нет, не буду обращаться к руководству ТСЖ   | 44,7        | 44,1       | 44,0       | 46,0       |
| 9          | Затрудняюсь ответить  | 9,5         | 4,8        | 16,2       | 7,4        |



|            |   | ВСЕГО       | МОСКВА     | УФА        | ЯРОСЛАВЛЬ  |
|------------|---|-------------|------------|------------|------------|
|            | <i>Общее число анкет</i>  | <b>1238</b> | <b>583</b> | <b>235</b> | <b>420</b> |
| <b>27.</b> | <b>С КАКИМ ИЗ ДВУХ ВЫСКАЗЫВАНИЙ ВЫ СОГЛАСНЫ В БОЛЬШЕЙ СТЕПЕНИ?</b>  |             |            |            |            |
| 1          | Каждый проживающий в доме имеет право использовать места общего пользования по своему усмотрению  | 8,2         | 3,4        | 12,8       | 8,3        |
| 2          | Каждый проживающий в доме человек обязан считаться с другими жильцами и не загромождать места общего пользования  | 88,1        | 94,7       | 78,3       | 91,4       |
| 9          | Затрудняюсь ответить  | 3,7         | 1,9        | 8,9        | 0,2        |
| <b>28.</b> | <b>КАК ВЫ СЧИТАЕТЕ, МОЖНО ЛИ КАКИМ-ТО ОБРАЗОМ ПОВЛИЯТЬ НА ЖИЛЬЦА, ЕСЛИ ОН, НЕСМОТРИ НА ПРОСЬБЫ РУКОВОДСТВА ТСЖ И ДРУГИХ ЖИЛЬЦОВ, ПРОДОЛЖАЕТ ЗАГРОМОЖДАТЬ МЕСТА ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ И ПРИЧИНЯТЬ НЕУДОБСТВА СОСЕДЯМ?</b> |             |            |            |            |
| 1          | Вряд ли можно как-то повлиять, практически нет способов заставить человека делать то, что он не хочет   | 17,3        | 14,8       | 20,9       | 16,3       |
| 2          | Повлиять можно, есть разные способы заставить человека освободить места общего пользования и тем самым выполнять решение общего собрания или руководства ТСЖ  | 72,4        | 76,5       | 60,0       | 80,6       |
| 9          | Затрудняюсь ответить  | 10,3        | 8,7        | 19,1       | 3,1        |
| <b>29.</b> | <b>КАКИЕ ВАРИАНТЫ РЕШЕНИЯ ДАННОЙ ПРОБЛЕМЫ ВЫ СЧИТАЕТЕ НАИБОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНЫМИ?</b>  |             |            |            |            |
| 1          | Ничего предпринимать не нужно, если человек отказывается освободить места общего пользования  | 8,2         | 7,9        | 12,4       | 4,3        |
| 2          | Помочь человеку разобрать его вещи и освободить места общего пользования  | 18,3        | 15,4       | 20,1       | 19,3       |
| 3          | Убеждать, разговаривать с ним до тех пор, пока не изменит своего решения и не согласится сам освободить места   | 38,4        | 43,7       | 23,5       | 48,0       |
| 4          | Ограничить или полностью лишить человека возможности пользоваться местами или предметами общего пользования   | 5,5         | 6,5        | 5,1        | 5,0        |
| 5          | Подать на него в суд и добиться судебного решения   | 18,0        | 20,4       | 6,4        | 27,2       |
| 6          | Исключить его из числа членов ТСЖ   | 2,7         | 1,4        | 3,0        | 3,6        |
| 7          | Принять законодательные меры, позволяющие законным образом воздействовать на таких людей  | 28,9        | 32,9       | 23,9       | 29,8       |
| 8          | Другое  | 2,7         | 2,6        | 3,0        | 2,4        |
| 9          | Затрудняюсь ответить  | 8,7         | 9,1        | 12,4       | 4,5        |
|            |   |             |            |            |            |
|            |   |             |            |            |            |
|            |   |             |            |            |            |
| <b>D1</b>  | <b>ПОЛ РЕСПОНДЕНТА</b>  |             |            |            |            |
| 1          | мужской   | 32,7        | 32,8       | 37,0       | 28,3       |
| 2          | женский   | 67,3        | 67,2       | 63,0       | 71,7       |
| <b>D2</b>  | <b>СКОЛЬКО ПОЛНЫХ ЛЕТ ВАМ ИСПОЛНИЛОСЬ?</b>  |             |            |            |            |
| 1          | 18-24   | 5,7         | 4,8        | 8,6        | 3,8        |
| 2          | 25-34   | 16,3        | 12,4       | 24,0       | 12,4       |
| 3          | 35-44   | 19,2        | 20,1       | 16,7       | 20,8       |
| 4          | 45-54   | 17,7        | 18,9       | 18,9       | 15,3       |
| 5          | 55 и старше   | 41,1        | 43,8       | 31,8       | 47,6       |



|           |  | ВСЕГО       | МОСКВА     | УФА        | ЯРОСЛАВЛЬ  |
|-----------|--|-------------|------------|------------|------------|
|           | <i>Общее число анкет</i>   | <b>1238</b> | <b>583</b> | <b>235</b> | <b>420</b> |
| <b>D3</b> | <b>ВАШЕ ОБРАЗОВАНИЕ?</b>   |             |            |            |            |
| 1         | образование начальное или ниже   | 1,8         | 1,0        | 2,6        | 1,7        |
| 2         | неполное среднее образование   | 4,6         | 1,2        | 7,7        | 5,0        |
| 3         | среднее образование (школа или профессионально-техническое училище)  | 19,0        | 10,5       | 26,5       | 20,0       |
| 4         | среднее специальное образование (техникум)   | 20,5        | 20,4       | 15,4       | 25,7       |
| 5         | незаконченное высшее (не менее 3-х курсов вуза)  | 5,2         | 5,3        | 6,0        | 4,3        |
| 6         | высшее (4 курса и больше вузовского образования)   | 48,6        | 61,3       | 41,5       | 42,9       |
| 9         | Затрудняюсь ответить   | 0,4         | 0,3        | 0,4        | 0,5        |
| <b>D4</b> | <b>ЕСЛИ ВЫ РАБОТАЕТЕ В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ, СКАЖИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, К КАКОЙ ГРУППЕ РАБОТНИКОВ (ПО ДОЛЖНОСТНОМУ СТАТУСУ) ВЫ СЕБЯ ОТНОСИТЕ, ЕСЛИ ГОВОРИТЬ ОБ ОСНОВНОМ МЕСТЕ РАБОТЫ?</b> |             |            |            |            |
| 1         | В настоящее время я не работаю   | 46,4        | 53,0       | 38,3       | 48,0       |
| 2         | Руководитель предприятия, организации (или его заместитель)  | 5,0         | 6,5        | 4,8        | 3,6        |
| 3         | Руководитель подразделения (имеются подчиненные)   | 10,1        | 15,1       | 8,4        | 6,9        |
| 4         | Рядовой сотрудник (не имею подчиненных), специалист с высшим образованием  | 19,2        | 14,6       | 23,3       | 19,6       |
| 5         | Рядовой сотрудник (не имею подчиненных) без высшего образования  | 16,1        | 7,9        | 20,7       | 19,6       |
| 6         | Другое   | 2,7         | 2,6        | 3,1        | 2,4        |
| 9         | Затрудняюсь ответить   | 0,8         | 0,3        | 1,3        | 0,0        |
| <b>D5</b> | <b>ЕСЛИ ВЫ НЕ РАБОТАЕТЕ В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ, СКАЖИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, К КАКОЙ ИЗ СЛЕДУЮЩИХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ ВЫ СЕБЯ ОТНОСИТЕ?</b>   |             |            |            |            |
| 1         | Пенсионер по возрасту и выслуге лет  | 65,2        | 62,6       | 54,9       | 78,2       |
| 2         | Пенсионер по инвалидности  | 1,7         | 3,5        | 0,0        | 1,5        |
| 3         | Студент, учащийся  | 7,6         | 5,2        | 14,3       | 3,4        |
| 4         | Домохозяйка  | 13,2        | 18,4       | 12,1       | 9,2        |
| 5         | Временно безработный   | 6,7         | 8,7        | 5,5        | 5,8        |
| 6         | Другое   | 2,2         | 1,3        | 3,3        | 1,9        |
| 9         | Затрудняюсь ответить   | 5,1         | 0,3        | 9,9        | 0,0        |
| <b>D6</b> | <b>СКАЖИТЕ, К КАКОЙ ИЗ СЛЕДУЮЩИХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ ПО МАТЕРИАЛЬНОМУ ПОЛОЖЕНИЮ ВЫ СКОРЕЕ МОГЛИ БЫ СЕБЯ ОТНЕСТИ?</b>   |             |            |            |            |
| 1         | Не хватает денег даже на еду   | 0,6         | 0,3        | 0,9        | 0,5        |
| 2         | Хватает на еду, но покупка одежды проблематична  | 10,7        | 5,3        | 16,2       | 10,7       |
| 3         | Денег хватает на еду и одежду, но покупка товаров длительного пользования (новый холодильник или телевизор) затруднительна   | 44,5        | 35,8       | 44,0       | 53,7       |
| 4         | Можем позволить себе товары длительного пользования, но покупка новой машины пока невозможна   | 26,8        | 29,3       | 26,9       | 24,1       |
| 5         | Можем позволить себе практически всё, кроме покупки квартиры или дачи  | 9,1         | 17,9       | 6,4        | 3,1        |
| 6         | Можем позволить себе всё, в том числе, покупку квартиры или дачи   | 1,7         | 4,0        | 0,4        | 0,7        |
| 9         | Затрудняюсь ответить   | 6,6         | 7,4        | 5,1        | 7,2        |
| <b>D7</b> | <b>И НАПОСЛЕДОК СКАЖИТЕ, СКОЛЬКО ЛЕТ ВЫ ЖИВЕТЕ В ЭТОМ ДОМЕ?</b>  |             |            |            |            |
|           | Количество лет (среднее)   | 14,9        | 13,1       | 14,0       | 17,8       |
|           | Затрудняюсь ответить (в %)   | 3,2         | 0,7        | 6,0        | 2,9        |