

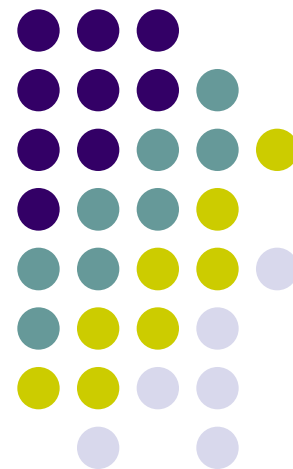
«Управление многоквартирными домами: уровень социальной агрессии»

**Результаты научного исследования
Пермь, январь-август 2011 г.**



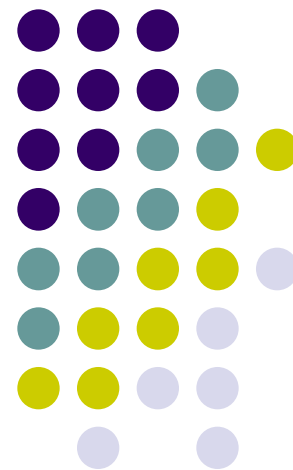
Исследование проведено в рамках одноименного проекта

При реализации проекта использованы средства государственной поддержки, выделенные в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 08 мая 2010 года № 300–рп «Об обеспечении в 2010 году государственной поддержки некоммерческих неправительственных организаций, участвующих в развитии институтов гражданского общества».



Особенности выборки МКД, отбора респондентов, проведения исследования

Бурко Виктор Александрович –
эксперт проекта, доцент кафедры
социологии и политологии Пермского
государственного технического
университета, кандидат
социологических наук



Выборка МКД - условия

Срок сдачи
эксплуатацию:

1950-1960

1960-1970

1971-1990

1990-2010

Способ управления:

30 МКД – дома ТСЖ/ЖСК

30 МКД – дома УК

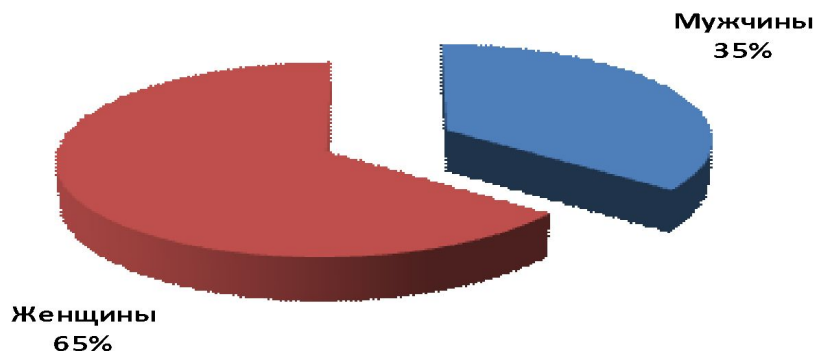
Районирование по 7
районам города, в
соответствии с
демографическим
паспортом г. Перми

В домах УК:

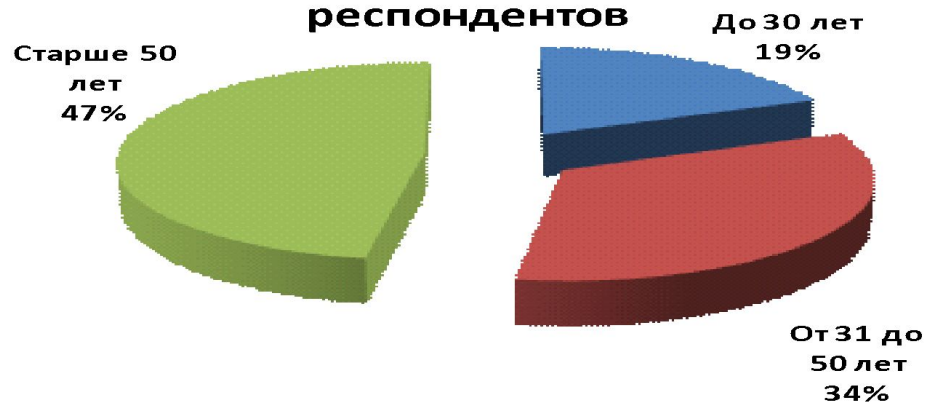
Различные
управляющие компании

Социально-демографические характеристики респондентов

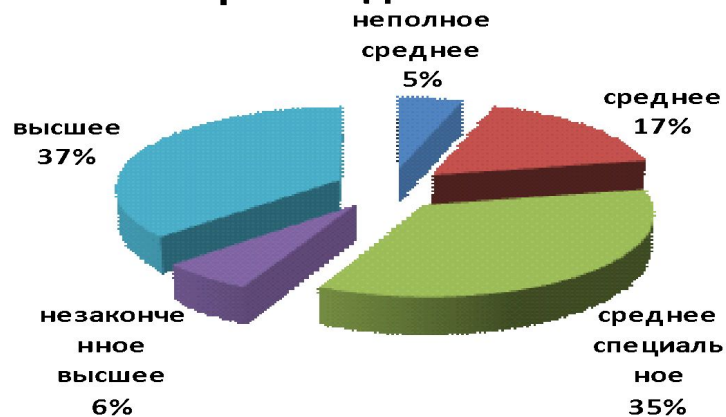
Пол, % от числа респондентов



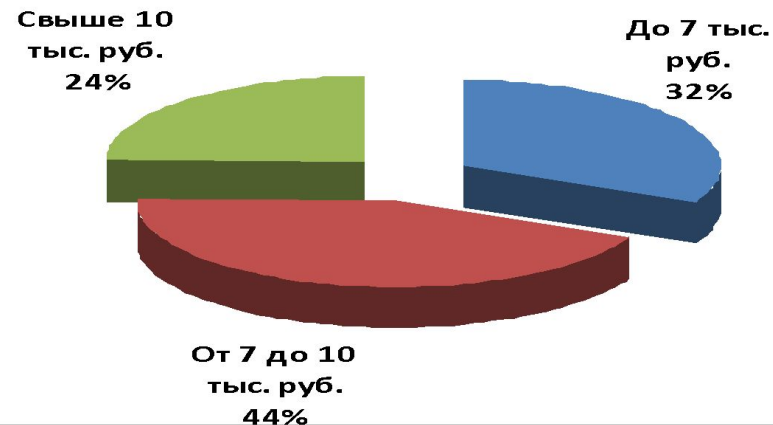
Возраст, % от числа респондентов



Образование, % от числа респондентов

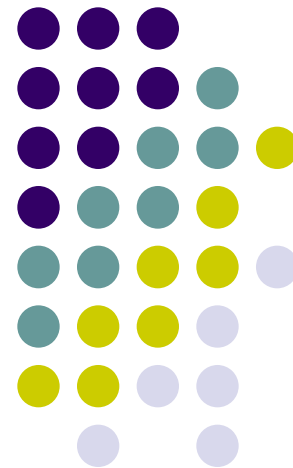


Доход на 1 чел. в семье, % от числа респондентов



Особенности проведения массового анкетирования и влияние различных характеристик на результаты исследования

- Труднодостижимость или недостижимость ряда домов – ТСЖ
- Влияние социально-демографических характеристик респондентов
- Влияние характеристик многоквартирных домов (срок постройки, этажность, количество квартир и подъездов)
- Фактически проведен опрос домохозяйств



Проведение глубинных интервью – 4 категории респондентов (45 экспертов)

13 председателей
правлений ТСЖ/ЖСК

13 доверенных лиц
собственников,
избранных на собрания в
домах УК

13 руководителей
управляющих
организаций

6 представителей
органов
государственной власти
и местного
самоуправления



Анализ результатов - общие ВЫВОДЫ

***Зуев Леонид Павлович –
эксперт проекта, Европейский клуб
экспертов местного самоуправления***

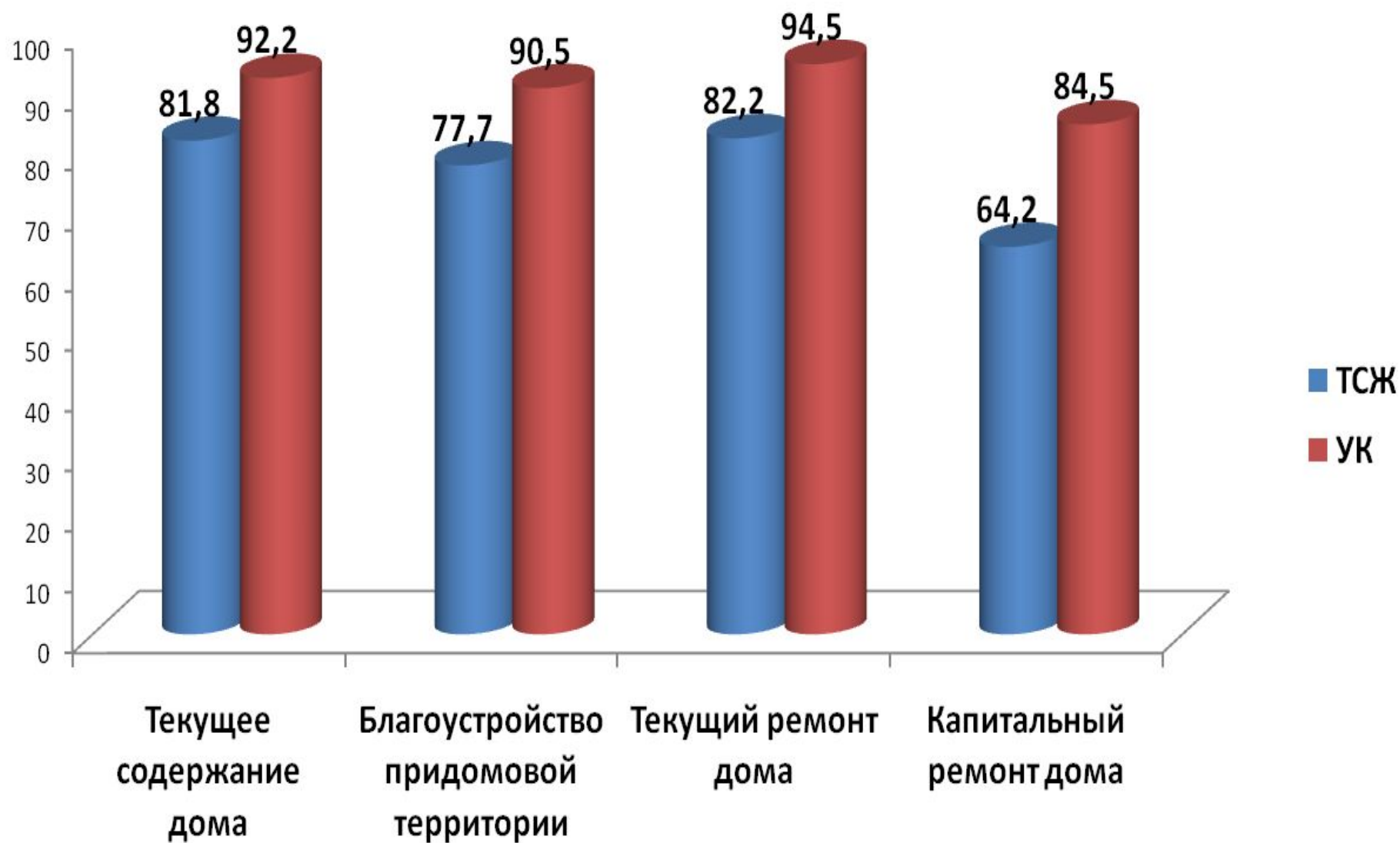
1

На сегодня **34,5% совладельцев МКД в ТСЖ/ЖСК и 34,2% в домах УК** отмечают конфликтность содержания и управления домом.

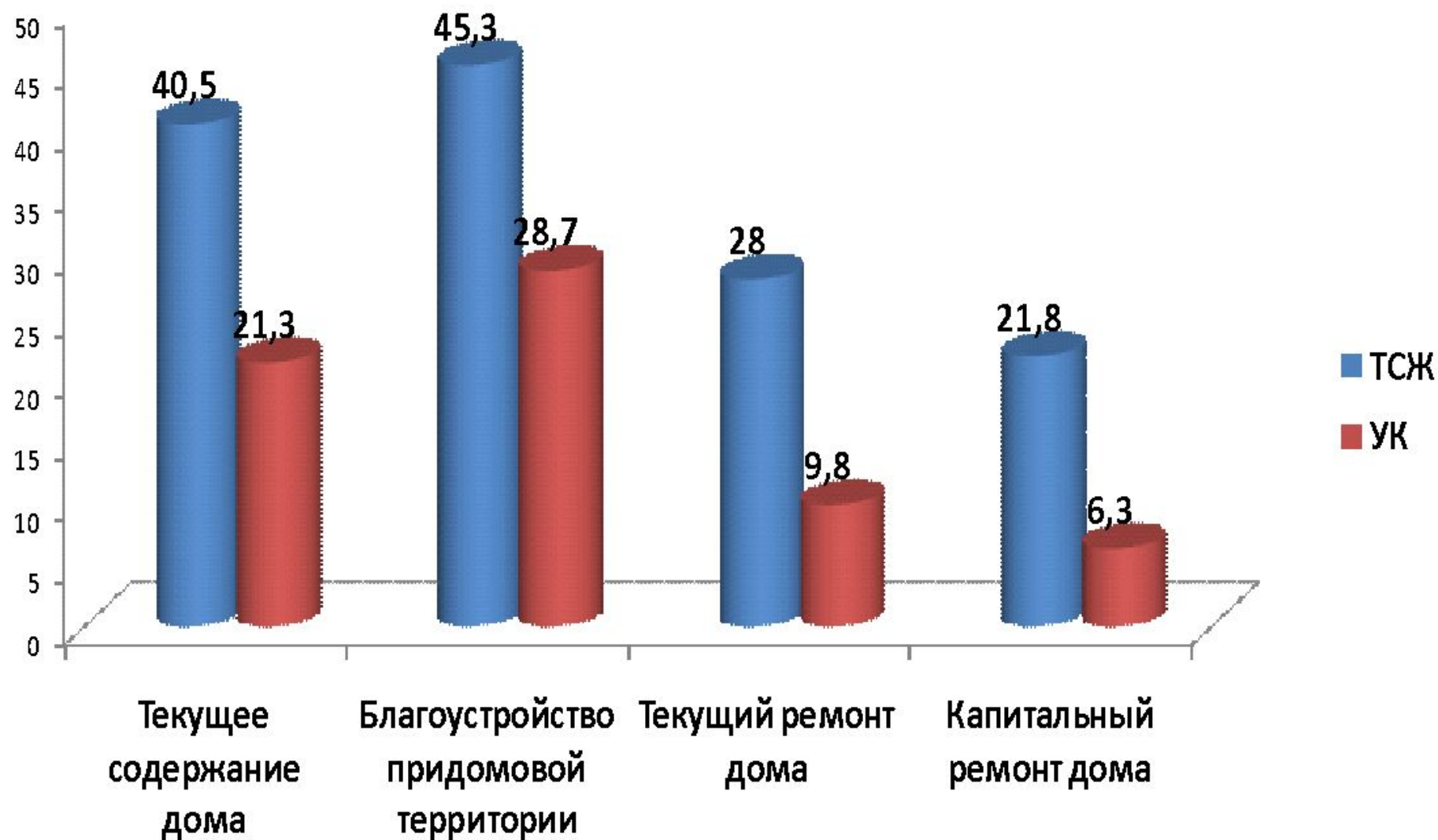
Это результат ошибок при проведении приватизации жилищного фонда. В общественном сознании остается понимание, что приватизировалась только квартира.



ТСЖ и УК несут ответственность за... (% от количества ответов респондентов)



Сами собственники несут ответственность за... (% от количества ответов респондентов)

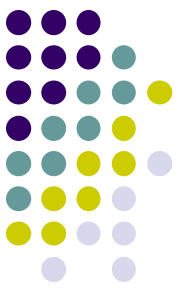


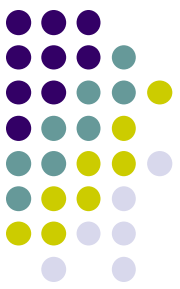
2

Собственность понимается упрощенно и собственниками, и управленцами:

- *в общественном сознании* только еще формируется понимание, что собственность это обременение ответственностью за ее содержание и преумножение.
- *управленец* — оказывает услуги — *делает собственника счастливым»*

В результате собственник воспринимает управленца как внешнюю враждебную среду, а управленец собственника как неблагодарного потребителя. Это в равной степени относится к домам и ТСЖ/ЖСК, и УК.



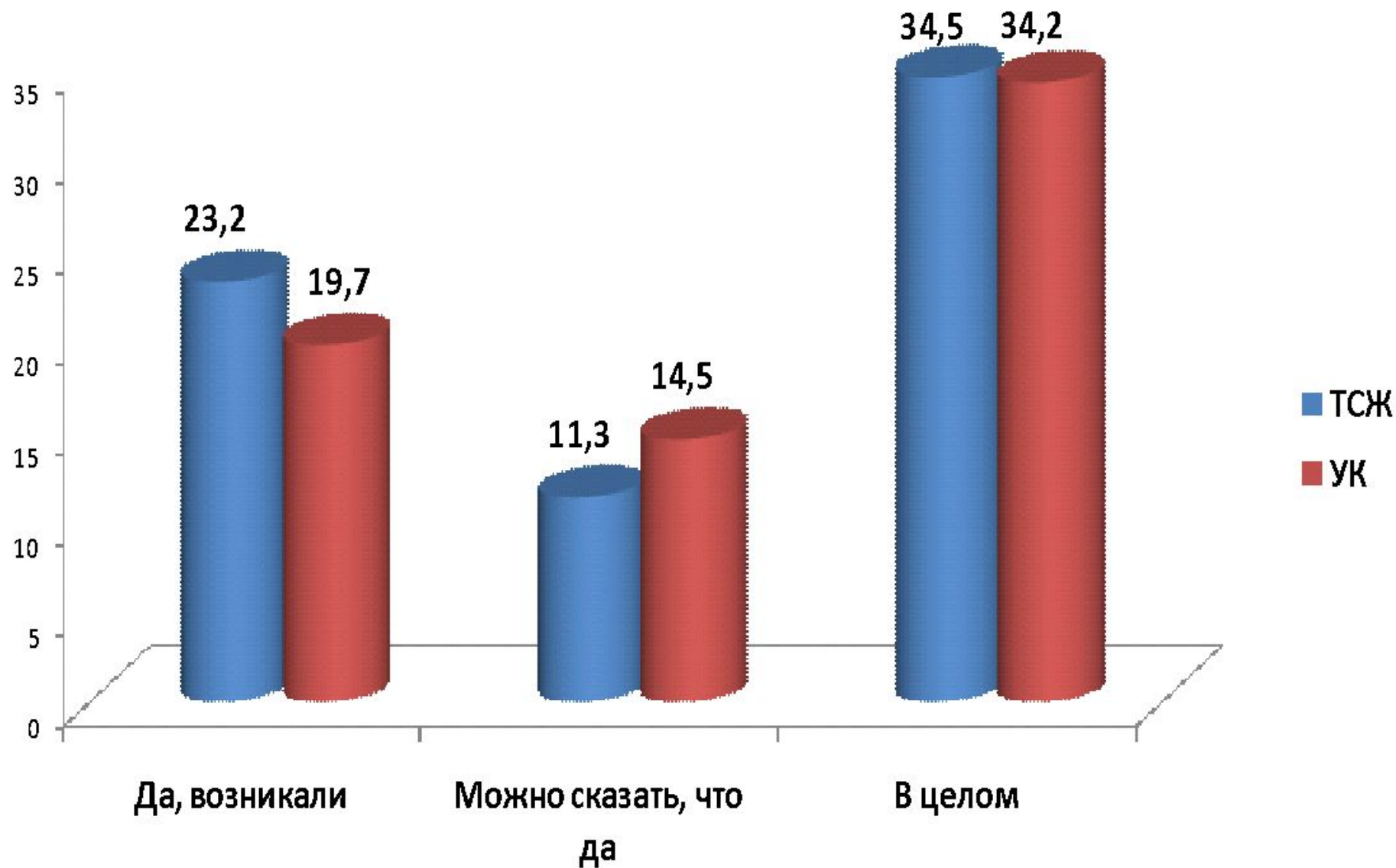


Совладельцы многоквартирного дома **вынуждены совместно действовать** с целью сохранения своей собственности и комфортности жилья, **взаимодействовать с внешней средой**, так как не имеют для этого полного набора требуемых ресурсов; они **вынуждены приспособливаться** к изменениям внешней среды.

Это и важная **ТОЧКА зарождения (трансформации) отношений собственности**.
Надо суметь уловить эти новые социально-экономические отношения и транслировать их в общество.

И источник конфликтов.

Вовлеченность в конфликты связанные с управлением, содержанием дома (% от количества ответов респондентов)

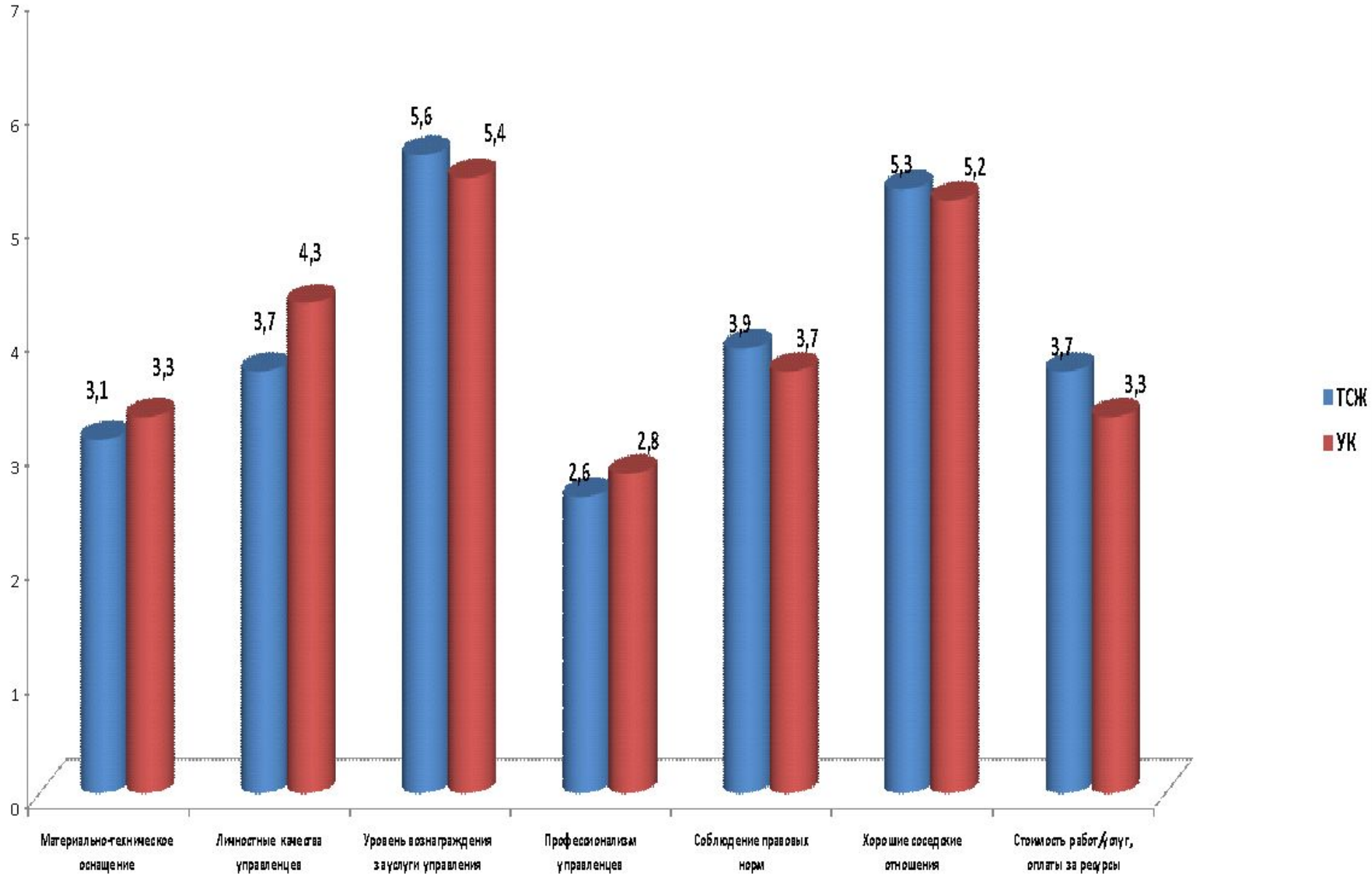


Основные характеристики среды – собственники в МКД



- Требование профессионализма в управлении и крайняя воздержанность в вопросах вознаграждения управленцев.
- Атомизация домохозяйств и разобщенность соседских сообществ

Приоритеты (сводные индексы)





Для ускоренного развития отношений собственности в сфере управления МКД, органам муниципальной и государственной власти необходимо:

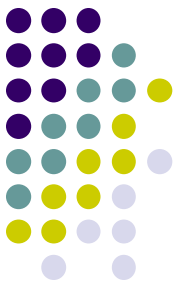
- создать систему обратной связи — минимизировать свои управленческие ошибки;***
- обеспечить создание и реализацию взвешенной градостроительной политики.***



5 ключевых тезисов по итогам исследования

Жуков Андрей Алексеевич –
эксперт проекта, Пермский Фонд
содействия ТСЖ

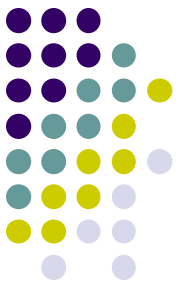
1. Культура управления МКД только формируется



- Речь пока не идет о реализации **ключевой ценности** в этой сфере – умения (желания) принимать решения и нести за это ответственность.

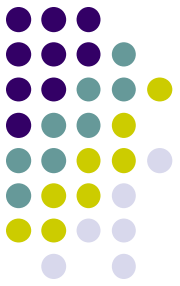


2. Характер конфликтности в домах ТСЖ и УК серьезно отличается



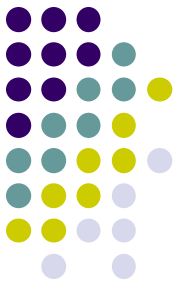
- УК воспринимается однозначно, как единый «внешний враг», **ответственный за все**, что было, есть и будет.
- Конфликты в ТСЖ в большей степени носят межличностный и межгрупповой характер. Это **цена близости, доступности и плотности отношений** в доме.

3. Основные факторы конфликтности



- недоинформированность,
- социально-экономическая атомизация в обществе,
- ускоренная трансформация нормативной базы,
- травля бизнеса по управлению МКД и всей отрасли в целом.

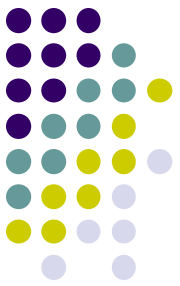
4. Возможность роста социальной агрессии



агрессия и ее возможный рост пока замыкается в сообществе МКД, однако...

- 1) дальнейший рост тарифов;
- 2) износ жилищного фонда, растущая потребность в капитальном ремонте;
- 3) новации в законодательстве;
- 4) недоверие к легитимным институтам.

5. Власть востребована как посредник



Цена – психологическая целостность сообществ в многоквартирных домах, неясные результаты для стабильности в местных сообществах в целом.

Именно поэтому необходима система предотвращения конфликтов и их эффективного разрешения в случае возникновения, естественно, с участием квалифицированных посредников, в том числе из состава специалистов органов местного самоуправления.