Фасхутдинова Самира Маратовна
студентка факультета подготовки специалистов для судебной системы
(Юридического факультета) Казанского филиала
ФГБОУВО "Российский государственный университет правосудия
имени В.М. Лебедева"
Faskhutdinova Samira Maratovna

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЖИТЕЛЕЙ С УПРАВЛЯЮЩИМИ КОМПАНИЯМИ
THEORETICAL FOUNDATIONS OF THE INTERACTION BETWEEN RESIDENTS AND MANAGEMENT COMPANIES

Аннотация: согласно Жилищному кодексу Российской Федерации собственники помещений в многоквартирном доме вправе выбрать один из способов управления: непосредственное управление, управление товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или управление управляющей организацией (ст. 161) [1].

В последнем случае между собственниками и управляющей компанией заключается договор управления, определяющий перечень работ и услуг, порядок оплаты и ответственность сторон (ст. 162). Деятельность по управлению многоквартирными домами осуществляется на основании лицензии, которую выдаёт орган государственного жилищного надзора (ст. 192).

Abstract: According to the Housing Code of the Russian Federation, owners of premises in an apartment building have the right to choose one of the following management methods: direct management by the owners themselves; management by a homeowners' association or a housing cooperative; or management by a professional management company (Article 161) [1].

In the latter case, a management agreement is concluded between the owners and the management company, which defines the scope of work and services, the payment procedure, and the responsibilities of the parties (Article 162). Activities related to the management of apartment buildings are carried out on the basis of a license issued by the state housing supervision authority (Article 192).

Ключевые слова: Жилищный кодекс Российской Федерации, многоквартирные дома, управляющие компании, договор управления, оплата.

Keywords: Housing Code of the Russian Federation, apartment buildings, management companies, management agreement, payment

Высшим органом управления домом является общее собрание собственников (ст. 44). Для постоянного представительства интересов жителей предусмотрен совет многоквартирного дома (ст. 161.1), который взаимодействует с управляющей организацией между собраниями, принимает участие в приёмке работ и информирует собственников. Таким образом, закон закладывает двусторонний характер отношений: УК оказывает услуги, а собственники контролируют их качество и принимают ключевые решения.

Информационная открытость обеспечивается несколькими правовыми механизмами. Стандарт раскрытия информации, утверждённый Постановлением Правительства РФ № 731, обязывает управляющие организации публиковать сведения о своей деятельности, о доме и о стоимости услуг. Федеральный закон № 209-ФЗ закрепил создание ГИС ЖКХ как единой платформы, в которой размещаются данные о домах, договорах, начислениях и обращениях [4].

Рассмотрение обращений граждан регулируется Федеральным законом № 59-ФЗ, по общему правилу устанавливающим срок ответа в тридцать дней [3], а порядок предоставления коммунальных услуг, включая приём заявок и аварийное обслуживание, определён Постановлением Правительства РФ № 354 [5]. Права жителей как потребителей защищает Закон «О защите прав потребителей» [2].

Следовательно, нормативная база обеспечивает основу для взаимодействия, но не определяет его качество. Результат зависит от того, насколько организация выстроила внутренние процессы работы с обращениями и готова к диалогу с собственниками.

Теория заинтересованных сторон Р. Фримена рассматривает организацию как центр сети групп, чьи интересы она затрагивает и которые могут влиять на её деятельность [7].

Для управляющей компании такими группами являются жители, совет дома, ресурсоснабжающие организации, подрядчики, органы власти и надзора. Интересы этих групп не совпадают: жители заинтересованы в низких платежах и высоком качестве, подрядчики – в объёме заказов, УК – в устойчивой финансовой модели. Задача управляющей организации состоит в том, чтобы согласовывать интересы, а не только исполнять формальные обязательства.

Концепция Ш. Арнстайн описывает «лестницу гражданского участия» из восьми ступеней, которые объединены в три уровня: неучастие, символическое участие (информирование, консультирование, умиротворение) и реальная власть граждан (партнёрство, делегирование полномочий, гражданский контроль) [6].

Она позволяет оценить, на какой ступени находится практика конкретной УК: ограничивается ли организация информированием либо вовлекает жителей в принятие решений.

Э. Остром показала, что сообщества способны успешно управлять общими ресурсами при соблюдении ряда условий: чёткие границы ресурса и круга пользователей, согласование правил с самими участниками, мониторинг, градуированные санкции и доступные механизмы разрешения споров [8].

Общее имущество многоквартирного дома – типичный пример такого ресурса, поэтому выводы Остром применимы к организации совместной работы жителей и управляющей организации.

Психологическое измерение взаимодействия раскрывает работа Т. Тайлера: готовность людей принимать решения и доверять институтам определяется не только их результатом, но и тем, насколько справедливой воспринимается процедура, то есть возможность быть услышанным, нейтральность, уважительное отношение и объяснение мотивов решения [9].

Для управляющей компании это означает, что даже отказ в удовлетворении просьбы может не вести к конфликту, если жителю понятно, на каком основании принято решение.

Взаимодействие жителей с управляющей компанией осуществляется через ряд каналов, различающихся по доступности, скорости и степени формализации.

Таблица 1.1

Каналы взаимодействия жителей с управляющей компанией

Канал	Содержание	Преимущества	Ограничения
Личный приём и офис УК	Консультации, подача заявлений, получение документов	Живой диалог, возможность разъяснить ситуацию	Ограниченные часы работы, очереди, слабая фиксация
Телефон и аварийная служба	Аварийные заявки, консультации, уточнение статуса	Скорость, круглосуточность аварийной связи	Нет письменного следа, перегрузка линий
Письменные обращения	Жалобы, претензии, официальные запросы	Юридическая значимость, чёткие сроки ответа	Формализм, длительность, не подходит для срочных вопросов
Сайт и личный кабинет УК	Показания, платежи, заявки, документы	Доступность в любое время, учёт заявок	Зависит от качества сайта и интеграции с другими системами

Продолжение таблицы 1.1

Канал	Содержание	Преимущества	Ограничения
ГИС ЖКХ и «Госуслуги.Дом»	Информация о доме, обращения, показания, оценка качества услуг	Единая платформа, подтверждённая идентификация	Не все функции используются, требуются цифровые навыки
Мессенджеры и домовые чаты	Оперативные вопросы, информирование, обсуждение	Скорость, простота, широкая вовлечённость	Информационный шум, конфликты, риски утечки данных
Общее собрание и совет дома	Принятие решений, контроль, согласование планов	Легитимность решений, реальное участие	Низкая явка, трудоёмкость организации

Оценивая эти каналы, целесообразно использовать следующие критерии оптимальности взаимодействия: доступность – возможность обратиться в удобное время и форме; оперативность – скорость реакции и решения вопроса; фиксируемость – наличие подтверждённого следа обращения и статуса его исполнения; прозрачность – понятность информации о работах, начислениях и принятых решениях; вовлечённость – степень участия жителей в принятии решений; доверие – воспринимаемая справедливость и уважительность общения.

Список литературы:

1. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ (ред. от 04.08.2026 г.).
2. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
3. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 28.12.2024 г).
4. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (ред. от 26.07.2026 г).
5. Федеральный закон от 21.07.2014 № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» (ред. от 26.07.2026 г).
6. Постановление Правительства РФ от 23.09.2010 № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами».
7. Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (ред. от 19.12.2025 г).
8. Постановление Правительства РФ от 15.05.2013 № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» (ред. от 26.01.2026 г).
9. Приказ Минстроя России от 28.01.2019 № 44/пр «Об утверждении Требований к оформлению протоколов общих собраний собственников помещений в многоквартирных домах».
10. Arnstein S.R. A Ladder of Citizen Participation // Journal of the American Institute of Planners. 1969. Vol. 35, No. 4. P. 216–224.
11. Freeman R.E. Strategic Management: A Stakeholder Approach. Boston: Pitman, 1984. 276 p.
12. Ostrom E. Governing the Commons: The Evolution of Institutions for Collective Action. Cambridge: Cambridge University Press, 1990. 280 p.

13. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality // Journal of Retailing. 1988. Vol. 64, No. 1. P. 12–40.

14. Tyler T.R. Why People Obey the Law. New Haven: Yale University Press, 1990. 289 p.

15. ГИС ЖКХ [Электронный ресурс]. URL: https://dom.gosuslugi.ru (дата обращения: 20.10.2026).