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

АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УПРАВЛЯЮЩИХ КОМПАНИЙ
ANALYSIS OF THE ACTIVITIES OF PROPERTY MANAGEMENT COMPANIES

Аннотация: Управляющая компания выполняет несколько групп функций: содержание и текущий ремонт общего имущества, организация предоставления коммунальных услуг и взаимодействие с ресурсоснабжающими организациями, начисление и сбор платежей, аварийно-диспетчерское обслуживание, ведение технической документации, подготовка и проведение общих собраний, раскрытие информации. Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами установлены Постановлением Правительства РФ № 416 [3].

Abstract: A property management company performs several sets of functions: maintenance and routine repairs of common property; organization of the provision of utility services and interaction with resource-supply organizations; calculation and collection of payments; emergency dispatch services; maintenance of technical documentation; preparation and holding of general meetings; and disclosure of information. The rules for managing multi-apartment buildings are established by Decree of the Government of the Russian Federation No. 416 [3].

Ключевые слова: Управляющая компания, Жилищный кодекс Российской Федерации, многоквартирные дома, внешний контроль.

Keywords: Property management company, Housing Code of the Russian Federation, multi-apartment buildings, external oversight.

Организационно в компании, как правило, выделяются диспетчерская служба, технический блок, абонентский (расчётный) отдел, юридическая служба и руководство. Значительная часть работ выполняется подрядчиками, а начисление и приём платежей нередко делегируется расчётным центрам и платёжным агентам. Эта модель порождает характерную проблему: житель обращается в УК как в единый «фронт-офис», но решение его вопроса зависит от нескольких независимых исполнителей. Если между ними не выстроен обмен информацией, обращение «теряется» на стыке подразделений, а житель воспринимает это как безразличие.

Внешний контроль осуществляют органы государственного жилищного надзора, прокуратура и суды, а также сами собственники через общее собрание и совет дома. Лицензионные требования создают для организаций стимул к соблюдению стандартов, однако они в основном регулируют формальную сторону деятельности, а не качество коммуникации.

Анализ проведён методом экспертной оценки по пяти критериям, выбранным на основе подходов.

Таблица 1

Экспертная оценка каналов взаимодействия

Канал	Доступ-ность	Опера-тивность	Фикси-руемость	Прозрач-ность	Вовле-чённость
Личный приём	Средняя	Средняя	Низкая	Низкая	Средняя
Телефон, АДС	Высокая	Высокая	Низкая	Низкая	Низкая
Письменное обращение	Средняя	Низкая	Высокая	Высокая	Низкая

Продолжение таблицы 1

Канал	Доступность	Оперативность	Фиксируемость	Прозрачность	Вовлечённость
Сайт и кабинет УК	Высокая	Средняя	Высокая	Средняя	Низкая
ГИС ЖКХ, «Госуслуги.Дом»	Высокая	Средняя	Высокая	Высокая	Средняя
Мессенджеры, чаты	Высокая	Высокая	Средняя	Средняя	Высокая
Собрание, совет дома	Низкая	Низкая	Высокая	Высокая	Высокая

Результаты показывают, что ни один канал не обеспечивает оптимума по всем критериям. Телефон и мессенджеры дают скорость, но плохо фиксируют обращение и не гарантируют прозрачности. Письменные обращения и инструменты государственных систем хорошо фиксируются и контролируются, но менее оперативны. Собрания и совет дома необходимы для вовлечения жителей, однако трудоёмки и зависят от активности собственников.

Особое значение имеют государственные цифровые сервисы. Платформа ГИС ЖКХ, по данным оператора и профильных изданий, развивается как единое пространство отрасли [7], а приложение «Госуслуги.Дом» позволяет жителю передавать показания приборов учёта, направлять обращения в управляющие организации, получать информацию о доме, оценивать качество услуг, связываться с аварийно-диспетчерской службой по номеру, внесённому управляющей организацией в ГИС ЖКХ, и участвовать в домовых чатах. Такая интеграция снижает порог обращения и создаёт единый след взаимодействия, однако эффективность сервисов зависит от того, насколько полно и своевременно управляющая организация вносит данные и отвечает на поступившие обращения.

Дополнительным инструментом вовлечения служит возможность проведения общего собрания собственников с использованием системы (ст. 47.1 Жилищного кодекса РФ) [1], которая позволяет увеличить участие жителей, особенно в крупных домах. Требования к оформлению протоколов таких собраний установлены приказом Минстроя России [4].

Для практической оценки взаимодействия управляющая организация может использовать систему показателей, часть из которых рассчитывается по данным внутреннего учёта обращений, часть – по данным ГИС ЖКХ и опросов жителей.

Таблица 2

Показатели качества взаимодействия

Показатель	Содержание	Источник данных
Своевременность ответа	Доля обращений, обработанных в установленный срок	Журнал обращений, ГИС ЖКХ
Решение с первого обращения	Доля вопросов, закрытых без повторного обращения	Журнал обращений
Удовлетворённость жителей	Средняя оценка работы УК по пятибалльной шкале	Опросы, оценка качества в ГИС ЖКХ
Полнота раскрытия информации	Соответствие объёма публикуемых сведений стандарту	Сайт УК, ГИС ЖКХ [6]
Вовлечённость собственников	Доля собственников, участвующих в общих собраниях	Протоколы собраний
Доля электронных обращений	Часть обращений, поступивших через цифровые каналы	Журнал обращений
Количество жалоб в надзорные органы	Число жалоб на 100 обслуживаемых домов	Данные органов надзора

Анализ практики работы управляющих организаций позволяет выделить типичные закономерности.

Во-первых, обращения поступают через множество каналов, но учитываются фрагментарно, что мешает оценить реальную нагрузку и контролировать сроки.

Во-вторых, ответы часто носят формальный характер и не объясняют причин принятых решений, что снижает воспринимаемую справедливость процедуры [6].

В-третьих, информирование преобладает над консультированием и партнёрством: по лестнице Арнстайн практика большинства организаций находится на ступенях информирования и консультирования [5].

В-четвёртых, цифровые инструменты используются неравномерно: часть жителей, прежде всего пожилых, остаётся вне электронных сервисов.

Список литературы:

1. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ (ред. от 04.08.2026 г.).

2. Постановление Правительства РФ от 23.09.2010 № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами».

3. 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).

4. Приказ Минстроя России от 28.01.2019 № 44/пр «Об утверждении Требований к оформлению протоколов общих собраний собственников помещений в многоквартирных домах» (ред. от 16.09.2022 г).

5. Arnstein S.R. A Ladder of Citizen Participation // Journal of the American Institute of Planners. 1969. Vol. 35, No. 4. P. 216–224.

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

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