



Читайте материал на странице 2

## МИФЫ ОБ УПРАВЛЕНИИ ДОМОМ

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

### ПОТОП. ИНСТРУКЦИЯ



Забывчивый сосед не закрыл кран в ванной, сотрудники управляющей компании чересчур рьяно очистили крышу дома от снега и наледи, а может быть, прорвало пожарный водопровод – если ваше имущество пострадало от залива, вам обязательно нужно установить конкретного виновника аварии и получить от него компенсацию. В этом номере мы подробно разбираем всю последовательность действий в этой неприятной ситуации.

Продолжение на с. 5

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

### КОМПЕНСАЦИЯ В ЗАЛЕ СУДА



Мы продолжаем рассказывать о работе нашей бесплатной юридической консультации по защите прав потребителей. В прошлом году при участии юристов администрации муниципального округа жители района смогли получить почти 600 тысяч рублей компенсации. В некоторых случаях разбирательство с магазином может растянуться на месяцы, но есть и другие примеры. Об одном из таких примеров мы и расскажем в этом номере «Желудя».

Продолжение на с. 4

ВЛАСТЬ

### ПРИЕМНАЯ НЕ ПРИНИМАЕТ



Электронные приемные – это удобно. Можно сообщить о проблеме или описать свое предложение не выходя из дома. Сейчас специальные формы для отправки обращений граждан есть почти на всех сайтах органов власти и госучреждений. Однако некоторое время назад в работе многих электронных приемных произошли изменения, которые, наоборот, усложнили отправку обращений. Разбираемся, почему это произошло.

Продолжение на с. 8

# МИФЫ ОБ УПРАВЛЕНИИ ДОМОМ

## УПРАВЛЕНИЕ ДОМОМ

**На бумаге система управления многоквартирным домом выглядит многообещающей, ведь по закону именно собственники квартир уполномочены принимать ключевые решения: выбрать управляющую организацию или создать ТСН (ранее ТСЖ), установить тариф за содержание и ремонт общего имущества и так далее. Однако на практике все выглядит не так радужно и напоминает попытку научить человека плавать, вытолкнув его из лодки: выплыл – молодец, не выплыл – ну, значит, не судьба.**

Почему возникают такие ассоциации. Даже общие вопросы управления домом не входят в школьную программу, поэтому единственная возможность разобраться в том, как устроен этот институт, – заняться самообразованием. По-настоящему, что у среднестатистического жителя с работой, семьей и увлечениями в большинстве случаев нет ни времени, ни желания читать Жилищный кодекс и другие нормативные акты, регулирующие эту тему. Почему же при таком подходе дома продолжают худо-бедно, но обслуживаться? Потому что жилищным законодательством предусмотрен план Б: если собственники не могут или не хотят решать вопросы, касающиеся их дома, решение примут за них, не спрашивая. Именно так и обстоят дела в подавляющем большинстве домов. К чему такой подход приводит, многие знают не понаслышке: частые аварии, завышенные платежи, низкое качество работ. Вот и получается, что те люди, которые потратили много времени и сил (часто еще и преодолели противодействие недобросовестной управляющей организации), но разобрались в тонкостях законодательства, в итоге получают качественно обслуживаемый дом. А те, кто «не выплыл», не разобрался в море информации или просто устал бороться, получают в лучшем случае среднее, или выражаясь языком, обслуживание.

Есть у такой системы и еще один существенный минус – большое число мифов и страшилок. Это характерно для любой узкоспециализированной темы, с которой вынужденно сталкиваются неспециалисты: в попытках быстро и просто объяснить сложные процессы легко рождаются и очень быстро распространяются различные заблуждения

(один из самых ярких примеров последнего времени – тема вакцинации). В результате перед человеком, который все-таки решил в такой теме разобраться, стоит выбор: поверить часто встречающемуся «простому» объяснению или потратить большое количество времени на работу с первоисточниками (в том числе с законами).

Бороться с заблуждениями можно только просвещением, поэтому в этой статье мы подготовили для вас разбор самых часто встречающихся мифов об управлении многоквартирным домом.

### МИФ № 1

«ТСЖ = мошенники»

За распространение этого мифа можно поблагодарить журналистов, с легкой руки которых слова «ТСЖ» и «мошенничество» укоренились в качестве синонимов. К сожалению, заголовки «Под управлением ТСЖ дом преобразился» не так привлекают внимание, как «Председатель ТСЖ украл деньги», поэтому и статей о хороших примерах ТСЖ выходит мало (такие статьи удалось найти только в профильных изданиях).

Что вообще представляет собой товарищество собственников недвижимости (новое название для ТСЖ)?

ТСН создается только по решению общего собрания собственников, то есть создание ТСН не может пройти в режиме секретности: о созыве общего собрания с повесткой, в которую включен та-

кой вопрос, в обязательном порядке должны быть уведомлены все собственники. Нарушение прописанного в законе порядка уведомления является основанием для признания решения собрания недействительным.

Основные цели для создания ТСН – это повышение качества управления домом и управление общим имуществом. Последнее актуально только для тех домов, где есть большие помещения, официально оформленные как общее имущество собственников многоквартирного дома (например, подвал). Такие помещения можно сдавать в коммерческую аренду, а полученные деньги использовать на нужды дома. Повышение качества управления может быть обеспечено за счет простой смены обслуживающей организации, с которой ТСН заключит договор, также возможен вариант, когда ТСН будет обслуживать дом самостоятельно: наймет в штат слесарей, плотников, заключит договоры на обслуживание лифтов и так далее. При этом важно отметить, что тариф за управление домом (строка «Содержание и ремонт общего имущества») устанавливается общим собранием собственников, а не ТСН. Поэтому ситуация, когда собственники решили создать ТСН, а потом внезапно обнаружили резкий рост платежей, по закону невозможна. Люди, утверждающие, что создание ТСН приведет к увеличению платы за квартиру, намеренно или по заблуждению

распространяют недостоверную информацию. Тариф за содержание и ремонт общего имущества утверждается только общим собранием собственников и не может быть изменен ни правлением ТСН, ни председателем.

При достаточной квалификации членом правления, председателя ТСН и правильном планировании дом, где создано ТСН, будет обслуживаться значительно лучше, чем среднестатистический дом под управлением государственной управляющей организации. Но вместе с этим важно подходить к инициативе создания ТСН осмотрительно, внимательно читать учредительные документы (особенно о полномочиях правления), потому что ТСН получит не только права, но и обязанности, а также будет нести ответственность. Поэтому перед проведением общего собрания имеет смысл подробно обсудить идею создания ТСН с ее инициаторами, выяснить предполагаемый состав правления и опыт кандидатов в теме ЖКХ, планы по управлению домом (самостоятельное управление домом или договор с управляющей организацией), приоритетные направления деятельности и ее экономическую составляющую (как изменится сумма в платежке, сколько составит экономия или на что будет направлено увеличение тарифа за содержание дома).

### МИФ № 2

«Из-за ТСЖ мы лишимся квартир / ТСЖ приватизирует наши квартиры»

Этот миф также очень распространен, но если предыдущий хотя бы имеет под собой некоторое обоснование (пусть и значительно преувеличенное), то риск лишиться квартир из-за создания ТСН полностью отсутствует. Дело в том, что ТСН вообще не может распро-



Фото из сети интернет ©

**Все отчеты – в одном месте!**

Отчет главы управы, отчет главы муниципального округа, главы администрации, информация о работе районных учреждений – по ссылке:



ржаться частной собственностью жильцов (более того, даже на распоряжение общим имуществом, например подвалами, установленны ограничения, определенные общим собранием собственников). С таким же успехом можно опасаться захвата своей квартиры соседом, незнакомцем с улицы или же со стороны текущей управляющей организации.

Случаи квартирного мошенничества, безусловно, есть, но для преступников гораздо проще подделать документы о купле-продаже (или дарении) конкретной квартиры, чем создавать ТСН, которое по закону не имеет никаких прав на квартиры в доме.

### МИФ № 3

«Чтобы поставить шлагбаум, нужно оформить землю в собственность (создать ТСЖ)»

Этот миф легко опровергается многочисленными практическими примерами, в том числе у домов, расположенных в Ломоносовском районе. Установка шлагбаума никак не связана с формой управления многоквартирным домом. В доме может быть ТСЖ/ТСН, но не быть шлагбаума или наоборот. Решение об установке шлагбаума принимается на общем собрании собственников. Общее собрание может быть инициировано любым собственником помещения в доме. Если 2/3 проголосуют за установку, то шлагбаум может быть установлен, даже если придомовой участок не поставлен на кадастровый учет.

Однако постановка на кадастр и оформление земли дает определенные преимущества: если земля официально оформлена как общее имущество, то собственники получают возможность распоряжаться своим участком, что в некоторых случаях позволит получать доход

## Дома Ломоносовского района



в бюджет дома (по аналогии с использованием подвалов, которые являются общим имуществом).

### Миф № 4

«Если зарегистрировать землю под домом, вырастут платежи»

Нет, после завершения всех процедур по официальному оформлению придомового участка в качестве общего имущества платежи не увеличатся. В то же время нужно учитывать возможность изменения законодательства: сейчас оформленные участки многоквартирных домов не облагаются земельным налогом, но в будущем это может измениться. Такое изменение потребует внесения поправок в Налоговый кодекс, а значит, не может пройти незаметно. В настоящее время такое предложение не обсуждается, более того, депутаты Госдумы регулярно выступали с заявлениями о том, что

земельный налог на участки многоквартирных домов не будет вводиться, чтобы не демотивировать собственников оформлять свои участки.

В то же время не стоит забывать, что собственность – это не только право, но и ответственность. Собственники несут бремя содержания своего имущества. Поэтому нельзя исключать в будущем попыток введения дополнительных платежей, связанных с обслуживанием земельных участков. Однако, учитывая небольшое число домов, полностью оформивших свою землю, можно быть уверенным, что такие платежи введут для всех, в том числе для тех, кто не занимался постановкой участка на кадастровый учет и оформлением прав собственности.

Кстати, напоминаем, что около 10% домов в Ломоносовском районе уже оформили свои участки и дополнительные платежи у этих домов не появилось.

### Миф № 5

«У нас есть старший по дому»

Понятия «старший по дому» в Жилищном кодексе не существует, поэтому важно различать случаи, когда так ошибочно называют председателя совета дома / председателя ТСЖ, от ситуаций, когда некто, прикрываясь таким несуществующим статусом, пытается участвовать в управлении домом: подписывает акты, инициирует общее собрание собственников и так далее. То же самое можно сказать и про «старших по подъездам». В домах, где много подъездов, имеется потребность в координации действий, но это может происходить либо путем включения представителя каждого подъезда в правление ТСН / совет дома, либо неформаль-

но. Наделить статусом «старший по подъезду» никто не может.

Отдельно стоит сказать о ситуациях, когда старшим по дому или подъезду называют активного жителя дома, который часто пишет обращения, направляет претензии и так далее. В данном случае речь идет о своего рода «народном звании», однако даже в этом случае «старший по дому» не уполномочен принимать решения за весь дом или подписывать официальные документы.

### МИФ № 6

«Только государственная управляющая компания будет хорошо обслуживать, частные только хотят денег»

Деньги за управление домом хочет получить любая управляющая организация, в том числе государственная (услуга по управлению домом может составлять до 10% от общих расходов на содержание и ремонт общего имущества). Эти деньги пойдут на расчеты с поставщиками ресурсов (вода, газ, тепло), услуги по содержанию дома (уборка, текущий ремонт) и управление домом (планирование, подготовка документов, взыскание долгов и т.д.). Основное различие между государственной управляющей организацией и частной заключается в качестве оказываемых услуг. Можно найти частную управляющую организацию, которая также будет работать по городским тарифам. Если собственники согласны на повышение тарифа, то можно найти организацию, которая будет предоставлять больше услуг или услуги более высокого качества. В любом случае важно помнить, что тариф за содержание и обслуживание общего имущества может устанавливать общее собрание собственников, поэтому даже при смене управляющей компании автоматического повышения тарифов не произойдет (если ОСС не установило тариф самостоятельно, то применяются городские нормативы).

Окончание на с. 3

**33 УПРАВЛЯЮЩИЕ ОРГАНИЗАЦИИ**

**22 ДОМА В УПРАВЛЕНИИ ЖСК/ТСЖ/ТСН**  
11%

## ОБЩЕСТВО

### НОВЫЕ ПОЧЕТНЫЕ ЖИТЕЛИ

В декабре 2021 года три ветерана Великой Отечественной войны, жители Ломоносовского района, решением Совета депутатов были награждены почетным знаком «Почетный житель муниципального округа Ломоносовский».

Почетными жителями стали Василий Степанович Глотов (род. 3 марта 1926 г.), Виктор Владимирович Прокофьев (род. 25 июня 1925 г.), Леонид Александрович Пе-



тров (род. 10 марта 1922 г.). Все почетные жители получили специальные значки, удостоверения, а также были внесены в Книгу почетных жителей. К сожалению, Виктор Владимирович скончался до торжественной церемонии, знак и удостоверение были переданы его родственникам.

Биографии почетных жителей вы можете прочитать на сайте муниципального округа Ломоносовский.

## ПОЛИТИКА

### «СПЕЦОПЕРАЦИЯ» ПО НАЛОЖЕНИЮ ШТРАФА

7 апреля Гагаринский районный суд постановил оштрафовать двух глав муниципальных округов на 150 тысяч рублей каждого за заявления депутатов Совета депутатов. Гордей Нефедов (глава МО Ломоносовский) и Елена Русакова (глава МО Гагаринский) были признаны виновными в дискредитации Вооруженных сил РФ (ч. 1 ст. 20.3.3 КоАП РФ).

Нефедов был признан виновным в публикации заявления депутатов Совета депутатов муниципального округа Ло-

моносовский о спецоперации на территории Украины на официальном сайте муниципального округа. При вынесении постановления суд не учел, что глава муниципального округа не является оператором сайта и не может публиковать на сайте никаких материалов. Не были учтены и многочисленные процессуальные нарушения, допущенные прокуратурой при проведении проверки.

Г.Ю. Нефедов заявил, что будет оспаривать решение суда.

# КОМПЕНСАЦИЯ В ЗАЛЕ СУДА

## ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

**К юристам администрации муниципального округа Ломоносовский обратился житель района, который столкнулся с некачественно оказанными юридическими услугами. Житель заключил договор на получение исполнительного листа и подачу его приставам. Спустя три месяца после заключения договора фирма так и не приступила к оказанию услуг по договору. Претензия, направленная в адрес фирмы, осталась без ответа.**

На втором судебном заседании стороны достигли договоренности о переводе 35 тысяч (цена иска составляла без малого 37 тысяч) в зале судебного заседания на счет истца. После получения денег на свой счет истец написал отказ от иска, и судебная тяжба разрешилась через три дня после первого судебного заседания.

А мы в очередной раз хотим напомнить вам про нашу юридическую консультацию, которая работает бесплатно. Обращаем ваше внимание, что консультации оказываются только по вопросам защиты прав потребителей. Режим работы и порядок обращения в консультацию вы можете посмотреть на сайте муниципального округа Ломоносовский. На сайте также вы найдете готовые претензии и самые типовые исковые заявления по защите прав потребителей для тех, кто принял решение представлять свои интересы самостоятельно.



ЕКАТЕРИНА БОЛОВТОВА, Pexels ©



# МИФЫ ОБ УПРАВЛЕНИИ ДОМОМ

Окончание. Начало на 2 стр.

## МИФ № 7

**«Вы хотите ТСЖ, только чтобы получать деньги как председатель»**

Это разновидность предыдущего мифа. Работа должна оплачиваться. Зарплату за свою работу получают директора ГБУ «Жилищник» и директора частных УК (она заложена в строке «Содержание и ремонт МКД»).

Почему в таком случае вознаграждение не должен получать управляющий домом? Качественное управление домом – это полноценная работа: контроль за ресурсоснабжающими организациями, наем персонала и контроль выполнения работ, улаживание аварийных ситуаций, подача отчетности и общение с контролирующими органами, планирование ремонтных работ и общение с жильцами (большая часть которых обращается с жалобами). Мало кто захочет заниматься всем этим, а также разбираться в юридических тонкостях и тонкостях бухгалтерского учета бесплатно, поэтому запрос вознаграждения за свою работу вполне обоснован.

В то же время если жители дома не видят результатов работы управляющего (например, накопившиеся проблемы так и не решаются), пора задуматься о выборе нового. Кстати, сменить управляющего домом гораздо проще, чем поменять управляющую организацию.

## МИФ № 8

**«Как собственники сами будут управлять домом, когда у них нет специализированных познаний? Лучше отдать это на откуп профессионалам из управляющей организации»**

Наблюдая качество работ (в том числе работ по капитальному ремонту), которые выполняют сотрудники управляющих организаций, возникают большие вопросы к их компетентности.

Выбирая, кому в управление отдать дом, нужно тщательно рассматривать все имеющиеся предложения и отметить вариант создания ТСН только на том основании, что его инициаторы не работали в управляющих компаниях, не стоит. Члены правления избираются не для того, чтобы они лично отремонтировали сломавшийся доводчик на двери, а для контроля за действиями сотрудников управляющей организации и проверки документов. Опыт взаимодействия с активными жителями, контролирующими работы по капитальному ремонту, показывает, что они вполне в состоянии грамотно оценить качество проведенных работ, сопоставляя фактически выполненные работы с теми, что указаны в документах.

В некоторых ситуациях даже создание ТСН с сохранением эксплуатирующей организации (то есть обслуживать дом будет та же организация, что и раньше) будет выгоднее за счет более тщательно-

го контроля. У правления ТСН для этого достаточно полномочий в отличие от совета дома. Также можно создать ТСН без изменения управляющей организации.

## МИФ № 9

**«Уполномоченный по капремонту распоряжается накопленными деньгами»**

Часто в адрес жителей, активно интересующихся темой капитального ремонта, звучат обвинения в ангажированности и желании отдать деньги «своей» компании. Здесь следует различать два возможных варианта развития событий.

Законным способом выбрать «свою» компанию для проведения капремонта нельзя. Если в доме не создан специальный счет для аккумулирования средств по капитальному ремонту, то подрядчик будет выбран Фондом капитального ремонта по итогам электронного аукциона. Аукцион выигрывает компания, допущенная к его проведению и предложившая наименьшую цену. Житель дома (собственник квартиры) на результаты аукциона никак повлиять не может.

Второй вариант возможен в тех случаях, когда жители дома не проявляют активности в теме капитального ремонта. Здесь недобросовестный подрядчик может договориться с представителем собственников о подписании акта приемки работ за определенные

услуги или вознаграждение. Однако такие истории возникают, как правило, уже после завершения капитального ремонта. Случаи, когда человек инициировал проведение общего собрания по капитальному ремонту (учитывая все сложности при проведении ОСС) ради гипотетических незаконных договоренностей с неизвестным подрядчиком, в практике Ломоносовского района не встречались. Гораздо чаще встречается ситуация, когда один или несколько собственников разобрались в системе капитального ремонта и активно пытаются защитить свои права (и деньги), однако им оказывается противодействие, в том числе за счет попыток дискредитации в виде обвинения в ангажированности.

## МИФ № 10

**«Члены совета дома получают деньги / имеют льготы на оплату ЖКХ»**

В абсолютном большинстве случаев члены совета многоквартирного дома и председатель совета дома работают на общественных началах. Законодательством предусмотрена возможность получения членами совета дома вознаграждения, однако это возможно только по решению общего собрания собственников. Без решения общего собрания собственников управляющая организация совету дома ничего не выплачивает. А вот льготы для членов совета дома не предусмотрены.

# ПОТОП. ИНСТРУКЦИЯ

## ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Если вашу квартиру затопило водой (с крыши, квартиры этажом выше или из-за неисправности системы водоотведения или стояков горячей или холодной воды), то эта инструкция – ваше руководство к действию.

### ПРЕДОТВРАТИТЬ АВАРИЮ

В первую очередь вызовите аварийную службу через единый диспетчерский центр по телефону +7 (495) 539-53-53 или онлайн через мобильное приложение «Госуслуги Москвы». Если дом не подключен к ЕДЦ, звоните в вашу управляющую организацию. Экстренно связаться с аварийной службой также можно через кнопку «Вызов диспетчера» в кабине лифта или в подъезде на первом этаже (кнопку часто можно найти на панели домофона).

### ЗАФИКСИРОВАТЬ РЕЗУЛЬТАТЫ ЗАЛИВА

Для этого вам нужно обратиться в управляющую организацию с требованием составить акт о заливе. Акт составляется управляющей организацией не позднее 12 часов с момента обращения в аварийно-диспетчерскую службу. В акте указывается описание причиненного ущерба и обстоятельства, при которых такой ущерб был причинен. Также в актах может быть указан виновник залива.

### ОПРЕДЕЛИТЬ ВИНОВНИКА

Виновником случившегося может быть гражданин, организация или управляющая организация, которая обслуживает общедомовое имущество. Так, протечки с крыши, повреждение стояков горячей и холодной воды до запирающего крана или стояков отопления однозначно указывают на плохое содержание общего имущества дома управляющей организацией, а потому претензии и исковое заявление должно быть предъявлено в ее адрес. В отдельных случаях виновником может быть Фонд капитального ремонта, если залив произошел после ремонта коммуникаций в общем имуществе дома.

### ОЦЕНИТЬ УЩЕРБ

Для обоснования суммы компенсации, которую вы в дальнейшем будете требовать с виновника, вам нужно произвести оценку ущерба. Для этого вам надо выбрать специализированную организацию или профессионального оценщика. Вы вправе пригласить виновника на оценку, чтобы у последнего отпала необходимость заказывать собственную экспертизу чуть позже и тем самым затягивать время разбирательства. Профессиональный оценщик готовит заключение, которое является основой искового заявления.

### ПОЛУЧИТЬ СТРАХОВКУ

Если ваша квартира была застрахована от залива, вы можете обратиться за компенсацией не к виновнику, а в страховую компанию. Составление акта о заливе и оценка ущерба потребуются и в этом слу-



Фото: Image by Pete Linforth from Pixabay

чае, т.к. страховая обязательно потребует у вас эти документы. Если все документы оформлены правильно, то страховая компания перечислит на ваш банковский счет компенсацию и уже самостоятельно будет заниматься взысканием денежных средств с виновника.

### ОБРАТИТЬСЯ В СУД

В претензионном порядке есть смысл, если виновная сторона (гражданин или организация) признают свою вину и вы видите возможность урегулировать спор без обращения в суд. Подача претензии в адрес физического или юридического лица не обязательно, закон не предъявляет обязательного соблюдения досудебного порядка. В свою очередь если виновником является управляющая организация, то рекомендуем подать претензию. Впоследствии, опираясь на сроки подачи претензии, суд взыщет дополнительный штраф в размере пятьдесят процентов от всей суммы, присужденной в вашу пользу, исходя из того, что вашу претензию не удовлетворили в десятидневный срок, а также присудит неустойку.

Если виновная сторона отказывается возмещать ущерб, то обращайтесь в суд по месту жительства (нахождения) ответчика. Территориальную подсудность можно проверить на сайте <https://mos-gorsud.ru/territorial>. В иске требуйте от виновника возмещения причиненного имуществу вреда (опирайтесь на цифры из независимой оценочной экспертизы), возмещения дополнительных расходов (на проведение экспертизы, юридические услуги, иные услуги, например дератизацию и дезинфекцию помещения), компенсации морального вреда (цифры на ваше усмотрение, но российские суды на практике присуждают от 5000 до 50 000 рублей).

Подать исковое заявление с приложением можно лично, почтой, онлайн через ГАС «Правосудие». Уплатите пошлину (расчет можно сделать здесь: <https://mos-gorsud.ru/calc>). Если вы подаете исковое заявление к управляющей организации, то пошлину уплачивать не нужно (от уплаты пошлины вы освобождены по закону о защите прав потребителя).

Проверьте комплектность документов. Это исковое заявление, квитанция об оплате госпошлины (если необходима), выписка из ЕГРН на вашу

квартиру (получить онлайн можно тут: [https://rosreestr.gov.ru/eservices/request\\_info\\_from\\_egrn/](https://rosreestr.gov.ru/eservices/request_info_from_egrn/)) и на виновника (если это собственник другого жилого (нежилого) помещения), акт о заливе квартиры, заключение профессионального оценщика, фото- и видеоматериалы (если есть), доказательство, что вы отправили исковое заявление с приложениями вашему ответчику (это чек, который выдают после оплаты за отправку заказного письма). Документы предоставляются в копиях, кроме квитанции об оплате госпошлины и квитанции (чека) об отправке искового заявления ответчику. Оригиналы обязательно нужно принести на заседание и дать судье на обозрение.

Следите за состоянием своего дела в строке «Поиск по судебным делам» портала судов общей юрисдикции Москвы (<https://mos-gorsud.ru/search>) и проверяйте свой почтовый ящик – аппарат суда будет уведомлять вас о заседаниях заказными письмами. Суд может затянуться на срок от 8 до 14 месяцев. За это время вероятно проведение дополнительных экспертиз на предмет установления виновника, истребование документов, которые позволят суду вынести решение. Подготовьтесь к заседанию, расскажите обо всех обстоятельствах дела и попросите суд удовлетворить исковое заявление.

Если ваш иск будет удовлетворен, продолжайте следить за его статусом. Ответчик вправе подать апелляционную жалобу в течение одного месяца с момента получения мотивированного решения суда. Апелляция пройдет через 5-6 месяцев после вынесения решения суда первой инстанции. Если апелляция откажет в удовлетворении жалобы, то в этот же момент решение суда вступит в силу и вы сможете инициировать исполнительное производство.

### ПОЛУЧИТЬ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ЛИСТ

Этот документ нужно направить судебным приставам, которые инициируют исполнительное производство и потребуют банк ответчика перевести денежные средства со счета ответчика на ваш счет. Если у ответчика отсутствуют деньги, то приставы обратят взыскание на имеющееся у ответчика имущество. Вероятность взыскания денежных средств с юридического лица гораздо выше, чем с физического.

# ОБРАТНАЯ СТОРОНА «НАШЕГО ГОРОДА»

## ВЛАСТЬ

**Мы продолжаем публикацию материалов, посвященных системе обработки жалоб жителей города. В прошлом номере мы писали о том, как выполнение работ по жалобам жителей в Единый диспетчерский центр (ЕДЦ) фактически контролируют сами же исполнители. В этом материале мы разберем особенности обработки заявок, поданных через портал «Наш город».**

Не секрет, что команда действующего мэра Москвы очень любит информационные технологии и активно их внедряет, в том числе в сфере жилищно-коммунального хозяйства. С одной стороны, это можно только приветствовать, потому что цифровизация делает город удобнее: на сайте правительства Москвы можно найти полезную информацию, в любой орган исполнительной власти можно написать электронное обращение, заявку на получение многих услуг также можно подать дистанционно. Однако возможность оперативно получить доступ к гигантскому объему собираемой информации может сыграть злую шутку: если очень пристально следить исключительно за цифрами (так называемыми KPI, или «ключевыми показателями эффективности»), то есть риск, что рано или поздно исполнители начнут этими цифрами манипулировать. Знаменитая «палочная система» в правоохранительных органах – наглядный тому пример.

Собранная нами информация позволяет предположить, что в системе обработки жалоб жителей Москвы наметился перекосяк, связанный с необходимостью любой ценой достичь определенных показателей.

Недавно в соцсетях появилась информация о нападении сотрудников обслуживающей городскую территорию организации на жителя. Его перепутали с человеком, регулярно направляющим жалобы на портал «Наш город» (сайт [gorod.mos.ru](http://gorod.mos.ru)). Аналогичные сообщения появлялись и раньше.

Почему сообщения на портале вызывают такую нервную реакцию? Дело в том, что чиновники правительства Москвы уделяют portalу «Наш город» очень большое внимание. В публичном доступе можно найти документы, прямо связывающие вознаграждение (премию) глав управ и директоров ГБУ «Жилищник» с показателями их работы на портале. Сразу оговоримся, что контроль за исполнителями безусловно нужен, но с нынешней системой контроля явно что-то не в порядке.

## ПРЕМИИ ЗА ПОРТАЛ

Документ, устанавливающий связь премии глав управ с их работой на портале, был издан еще в 2013 году, но продолжает действовать и сейчас. Это Постановление Правительства Москвы «Об утверждении Положения о премировании руководителей органов исполнительной власти города Москвы, ответственных за организацию подготовки и передачи ответов на сообщения пользователей подсистемы Единой городской автоматизированной системы обеспечения поддержки деятельности Открытого правительства города Москвы – портала «Наш город» (от 14 августа 2013 г. № 535-ПП).

При оценке работы управы учитываются следующие нарушения:

- Отсутствие ответа в установленный срок.
- Несоблюдение сроков выполнения работ, необходимых для решения проблем.
- Выявленные несоответствия ответа фактическому положению дел.
- Обоснованное направление проекта ответа на доработку редакцией портала по одной и той же причине два и более раз.

• Размещение недостоверной информации об устранении проблем

Общее количество нарушений учитывается при расчете коэффициента нарушений. Если этот коэффициент равен нулю, а также если орган исполнительной власти регулярно занимает первые места по этому показателю, его руководителю может быть выплачена повышенная премия (на 15 или на 30 процентов выше). Руководителям отстающих по показателям управ премии, наоборот, могут быть снижены на те же 15 или 30 процентов.

Особое внимание к portalу можно обнаружить даже при анализе резюме государственных служащих Москвы. Вот некоторые примеры (здесь и далее приводятся резюме, размещенные на сайте [superjob.ru](http://superjob.ru)):

 **Опыт работы 17 лет и 9 месяцев**

Январь 2019 – работает сейчас  
3 года и 1 месяц

**Сотрудник отдела ЖКХиБ**

Управа района Измайлово, Москва  
<http://izmaylovo.mos.ru>

**Обязанности:**

1. Принимал непосредственное участие в реализации программы Правительства Москвы «Монитор мэра». Работа направлена на оперативное устранение проблем по не допущению роста обращений жителей на портал «Наш город» в ЕДЦ и нарушений поступающих в ЦАФАП, согласно Матрице учета критичных и систематических нарушений на Мониторе мэра (час).
2. Провел обучение по работе в системе «Монитор мэра» сотрудников управы района Измайлово и ГБУ «Жилищник района Измайлово» 39 человек.
3. Планирование и реализация программы комплексного благоустройства дворовых

А вот объяснение системы мотивирования за работу на портале из презентации Правительства Москвы. Отметим, что документов, связывающих эффективность обработки жалоб, поступающих в Единый диспетчерский центр, с поощрениями глав управ, найти не удалось. Исключать, что обработка сообщений, поступающих в ЕДЦ, учитывается для определения мотивационных выплат, нельзя, однако, с учетом того, что жители никак не могут повлиять на заявки, закрытые без проведения работ (о чем мы подробно писали в предыдущей статье), при желании показателями работы по ЕДЦ можно манипулировать.

Доходы сотрудников ГБУ «Жилищник» также зависят от результатов обработки сообщений на портале «Наш город».

Зарплата сотрудников состоит из установленного оклада (размер которого не меняется), компенсационных и стимулирующих выплат (также возможные разовые социальные выплаты, например, материальная помощь). Ежемесячные премии включены в стимулирующие выплаты и зависят от стажа в отрасли (отработав в ГБУ 15 лет, можно рассчитывать на дополнительные 15% от оклада), а также от результатов работы. Утвержденных положений об оплате труда на сайтах «Жилищника» найти не удалось, однако из апелляционного определения суда, вынесенного в 2019 году, известно, что премия за результаты работы может достигать до 55% от оклада. Стимулирующие выплаты не являются обязанностью работодателя, то есть выплачиваются по решению руководителя.

В опубликованных документах о системе оплаты труда рядовых сотрудников привязку премии (стимулирующих выплат) к работе на портале найти не удалось, однако эту связь можно обнаружить в документах, посвященных поощрению директоров «Жилищника». Например, в распоряжении префектуры ЮАО «Об оплате труда руководителя государственного бюджетного учреждения, осуществляющего деятельность

в сфере жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства, подведомственного префектуре Южного административного округа города Москвы» (от 25 февраля 2015 года № 01-41-95). В этом распоряжении прямо указано, что при несоблюдении сроков подготовки ответов на обращения граждан, поступающие на портал «Наш город», выплата стимулирующего характера за эффективность и высокие результаты работы в размере 50 процентов могут уменьшаться (включая полное обнуление при более чем 15 фактах нарушения контрольных сроков подготовки ответов на обращения жителей).

Если премия директора ГБУ зависит от работы на портале, было бы странным предположить, что ее качество не сказывается на вознаграждении рядовых сотрудников. Зависимость зарплаты со-

трудников «Жилищника» от работы на портале «Наш город» косвенно подтверждается в резюме, где portalу уделяется особое внимание.

Также нельзя исключать, что показатели работы на портале учитываются при принятии кадровых решений в отношении сотрудников управ и ГБУ «Жилищник».

## СИСТЕМА КОНТРОЛЯ ДАЛА СВОЙ

Контроль за обработкой поступающих обращений жителей безусловно важен, однако особое внимание мэрии к portalу привело к отрицательным побочным эффектам.

К минусам сложившейся системы можно отнести следующее:

1. На портале можно обнаружить проблемы, исправленные путем обработки фотографий (т.н. «фотошоп»). С этими случаями борются. В новостях за прошлые годы можно найти информацию об увольнении нескольких районных руководителей за такие действия.

2. Для обращений на портал устанавливается максимально возможный приоритет (например, по сравнению с жалобами, поступившими в Единый диспетчерский центр). В результате сотрудники управляющей организации могут быть брошены на замену лампочек при входе на чердак или ремонт почтовых ящиков, а более актуальные для жителей обращения (например, заявка о протечке на крыше, переданная по телефону) будут оставаться без внимания. Безусловно, сломанные почтовые ящики тоже нуждаются в ремонте, но в данном примере приоритеты расставлены очевидно неправильно.

3. Вытекающая из предыдущего пункта особенность – работы по жалобам проводятся в минимально возможном объеме. Сообщений поступает много, а ресурсы городских служб ограничены, поэтому нередко можно обнаружить, что после жалобы на неубранный во дворе снег дворники расчищают только те места, которые попали на

	<b>ЕДЦ</b>	<b>gorod.mos.ru</b>	<b>mos.ru</b>
<b>Способ</b>	Позвонить по телефону	Заполнить форму на сайте (или в приложении)	Написать текст обращения и отправить через форму на сайте
<b>Срок реагирования</b>	По аварийным заявкам - в течение нескольких часов	до 24 (72) часов на модерацию, до 8 дней на ответ	До 30 дней на ответ
<b>Тематика сообщений</b>	По содержанию дома - без ограничений	Только по предложенным темам (многие популярные проблемы отсутствуют)	Без ограничений
<b>Контроль заявителем</b>	Практически отсутствует (итог рассмотрения заявки не сообщается, по закрытым заявкам выборочно запрашивается подтверждение)	Заявитель получает ответ. Большинство ответов можно опровергнуть, если работы не выполнены	Заявитель получает ответ. Любой ответ можно обжаловать, но нужно писать дополнительное обращение/вступать в переписку
<b>Контроль со стороны мэрии</b>	Отсутствует	Строгий контроль	Контроль сроков ответа, качество работ не контролируется
<b>Статус обращения</b>	Официальное обращение в аварийно-диспетчерскую службу	Обязательно к рассмотрению по Постановлению Правительства Москвы (234-ПП), но не регулируется ФЗ № 59	Официальное обращение в органы исполнительной власти (ФЗ № 59)

фотографию, приложенную жителем. При этом участок тротуара, расположенный за границей кадра, или соседний парковочный карман останутся под снегом.

4. Сотрудники управ и управляющих организаций пытаются договориться с жителями о направлении жалоб по неформальным каналам, минуя портал, например, в Whatsapp уполномоченному сотруднику. Это искажает результаты деятельности по обслуживанию города: если жалоб на портале стало меньше – это значит, что управляющая компания стала обслуживать дом лучше или что все жалобы теперь направляются другими способами? Также такой неформальный способ передачи обращения лишает жителей возможности юридически подтвердить дату обращения. В ситуации, когда проблема решена, это не так важно, но бывает и по-другому. Если лифт долго не чинят, то собственники квартир могут претендовать на компенсацию, но какая дата бу-

дет считаться датой поломки, если официально о проблемах с лифтом не сообщалось?..

5. Резко негативное отношение сотрудников обслуживающих организаций к жителям, управляющим много сообщений на портал, выливающееся в конфликтные ситуации.

Учитывая эти особенности, интересно сравнить имеющиеся в распоряжении горожан способы сообщения о возникших проблемах. Ниже мы приводим основные характеристики трех основных каналов передачи обращений: Единого диспетчерского центра (8-459-539-53-53), портала «Наш город» (gorod.mos.ru) и электронной приемной правительства Москвы (mos.ru/feedback/reception):

Получается, что идеального способа сообщить о проблеме у жителей нет. И речь не только об удобстве использования той или иной системы, но и о гарантиях решения проблемы. Обратившись в Единый диспетчерский центр, житель может столкнуться с закрытием заявки без проведения

работ, потому что все силы брошены на «закрытие портала». Зайдя на портал «Наш город», который тщательно отслеживается органами исполнительной власти, можно не найти нужной темы (например, проблемы с системой горячего или холодного водоснабжения). Ну а сроки реагирования на официальное обращение в электронную приемную мэрии не позволяют использовать этот способ для устранения аварийных ситуаций.

## ЧТО В ИТОГЕ?

Возможность использовать современные способы коммуникаций для сообщения о проблемах в ЖКХ – это безусловное благо. Тем не менее существующая система приема сообщений содержит существенные изъяны, которые затрудняют ее использование, а значит, усложняют процесс устранения проблем, с которыми сталкиваются москвичи.

К сожалению, предпосылок к исправлению ситуации пока не видно. Более того, ряд решений, внедренных в работу портала «Наш город» и электронной приемной мэрии, наоборот, еще больше усложняют процесс подачи обращений: с недавних пор в форму для отправки обращения на сайте mos.ru нельзя вставить скопированный текст (можно только набрать его от руки или приложить файл с текстом), а на портале «Наш город» уже давно введены ограничения на максимальное число обращений, которые можно направить по определенной теме за день, а также введен фильтр на подачу сообщений по многоквартирным домам (отправить сообщение о неработающей лампочке можно только, если вы указали код плательщика из ЕПД, относящийся к этому дому).

Во многом это можно объяснить закрытостью исполнительной власти Москвы и отсутствием общественного контроля за ИТ-системами города.

Ну а пока жителям можно только посоветовать разобраться во всех существующих способах сообщения о проблемах и виртуозно использовать их комбинации в зависимости от конкретной ситуации.

**Гордей Нефедов,**  
глава муниципального округа Ломоносовский:

– Интернет-сервисы в сфере ЖКХ, создаваемые и развиваемые московской мэрией, напоминают мне постоянное изобретение велосипедов.

Уже давно разработана и внедрена система ГИС ЖКХ (Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства, dot.gosuslugi.ru). Это федеральная система, на создание которой были потрачены очень большие деньги. Ее использование (в отличие от всех порталов: «Наш город», «Электронный дом» и т.д.) с 2019 года обязательно для управляющих организаций в Москве. ГБУ «Жилищник» (и частные УК) обязаны публиковать на портале ГИС ЖКХ подробную информацию о каждом доме, находящемся в управлении. Здесь же можно было бы предусмотреть функционал по подаче заявок от жителей, контроль выполнения заявок со стороны Жилищного надзора. Можно было бы предложить встроить наработки ИТ-систем Москвы в ГИС ЖКХ. Очевидно, что никаких технических препятствий для этого нет. Но вместо этого продолжают плодиться разные новые сайты и приложения, обещающие решение проблем в ЖКХ.

Электронные сервисы Москвы (помимо уже перечисленных, это, конечно, и печально знаменитый «Активный гражданин») созданы для удобства

исполнительной власти города. Статья это только подтверждает.

**Владимир Калинин,**  
депутат муниципального округа Ломоносовский:

– Портал «Наш город» предварил внедрение Федеральной системы центров управления регионами, когда жалобы и сигналы от граждан собираются в автоматическом режиме через сквозной мониторинг блогов и социальных сетей. Сейчас эти центры внедрены в большинстве субъектов нашей страны. Схема «есть проблема – есть решение» в Москве в годы первой цифровой трансформации городского хозяйства выглядела весьма перспективно и в первое время показывала значительную эффективность. И заказчики, и исполнители начали позитивное соревнование в числе заявок и достижений. Однако с течением времени стал заметен перекокс в сторону схемы «нет жалобы – нет работы», и регулярные услуги – уборка подъездов, дворов, вывоз мусора, подметание территории и иные – стали проседать и уходить в сторону. У разнорабочих, которые перестали трудиться по регламентам, образовалось много времени на «халтуру» на стороне или просто бесконечные видеозвонки с соотечественниками в смартфонах. Рост числа обращений на «Наш город» повлиял на внедрение филь-

тров, ограничений, премодерации, а также на число формальных отписок и подлогов с закрытием заявок. К 2022 году можно смело сказать, что инструмент «Наш город» потерял значительное число функций и сама система ЖКХ адаптировалась и подчинилась себе инструмент контроля. Этот факт должен стать мотивом для решения по перезапуску портала, доработки системы, возвращению в руки горожан хорошего и удобного рычага для решения возникающих проблем.

**Андрей Шальнев,**  
эксперт в сфере управления жилой недвижимостью, автор подкаста «Шальнев.ЖКХ»:

– Изначально тема портала «Наш город» появилась в 2011 году, но активно внедряется и использоваться он начал после выборов 2013 года, тогда общая идея была, что государственные сервисы по жалобам должны давать ответ оперативнее и быстрее, чем РосЖКХ Навального. Тогда, после выборов, это был основной страх, учитывая результат на выборах. Вторая цель во всех регионах, почему внедряются порталы, – снижение потока жалоб, идущих через соцсети, так как считается, что они раскачивают лодку, поэтому все регионы, включая Москву, активно стараются перенаправить потоки на сайты жалоб, там этот поток не заметен так, плюс активно внедряют систему «Инцидент» от Медиа-

логики, также через эту систему оценивают и эффективность работы глав субъектов РФ.

В случае с «Жилищником» тут все просто, они работают в первую очередь на политический рейтинг Собянина и т.п. Но также Правительство Москвы следит за частными УК и за их сроками отработки, тут уже включаются неформальные каналы давления и т.п., типа будет много жалоб – напустим ГЖИ и устроим проверки, будет выписывать штрафы. Это знают все управляющие компании на рынке, поэтому в случае возникновения между ними столкновений и трений, например, один дом решил уйти от одной УК к другой, УК, от которой уходят, выходит на переговоры, чтобы договориться, и если не получится с ходу, то как аргумент, понуждающий к этому, использует массовый поток жалоб, аккаунт на «Госуслугах» можно купить рублей за 75-100, и работать он будет точно несколько дней, можно, потратив небольшую сумму, создать проблемы конкурентам, так многие делают, ибо жалобы с разных аккаунтов и управ ты не докажешь, что это конкуренция, а не твоя плохая работа.

Таким образом, «Наш город» – это механизм, который заменяет рынок и конкуренции в сфере ЖКХ, так как общие собрания, смена УК и т.п. – редкий случай и требуют активности, а также ну какой-то механизм обратной связи, работать с жалобщиками в конечном счете проще, чем с теми, кто самоорганизовался, чтобы решать проблемы, и организовал политическое давление, отсюда и премии, и т.п.



# ПРИЕМНАЯ НЕ ПРИНИМАЕТ

Не так давно в электронной приемной убрали возможность вставки заранее скопированного текста. Теперь, если вы заранее написали обращение в текстовом редакторе, вы не можете скопировать его в форму электронной приемной. Это, мягко говоря, неудобно.

Для выяснения причин таких изменений было направлено письмо мэру. Ответ пришел из департамента информационных технологий. Ответ неубедительный. Якобы запрет на вставку текста – это такая форма защиты сайта.

Что же тогда получается? Что много лет главный сайт мэрии имел огромную дыру в защите?.. А что тогда с сайтами ГИС ЖКХ, порталом судов Москвы, электронной приемной правительства РФ и с блогем Собянина, где возможность вставки текста по-прежнему есть? Да даже на сайте мэрии Москвы до сих пор есть эта возможность, просто доступна она только тем, у кого

знаний в IT больше, чем у среднестатистического жителя.

С учетом этого намеренное ухудшение пользовательского опыта при работе с электронной приемной очень похоже на борьбу с общественными кампаниями, когда инициативная группа готовит текст обращения, а направляют его в мэрию жители, разделяющие требования кампании.

К сожалению, очередное письмо по этой теме с требованием вернуть функционал, который всегда был в электронной приемной, не принесло результатов. Поэтому жителям, пользующимся электронной приемной органов исполнительной власти Москвы, можно посоветовать направлять свои обращения в виде приложенных файлов. Эту возможность пока еще не убрали.

Официальная переписка по этой теме опубликована на нашем сайте.



**А ВОТ КОММЕНТАРИЙ СПЕЦИАЛИСТА – ВЕБ-РАЗРАБОТЧИКА ИЛЬИ СУХОРОКОВА:**

«Работу этого сайта с обращениями можно сравнить с МФЦ, в котором выдают и принимают бланки для обращений. Представьте, что вы пришли, взяли специальный бланк, ушли домой, начали заполнять. Оказалось, что он с наночастицами и его можно заполнить только правой рукой, а левой – нельзя. «Борьба с терроризмом. Боимся, что вместе с этими бланками будут присылать бомбы», – говорит нам ДИТ. Но, позвольте, как возможность заполнить левой рукой связана с бомбами?»

Подавляющее большинство веб-сайтов с подобным функционалом (mos.ru в их числе) работают по схожей технологии. Перейдя на сайт в браузере (Chrome, Firefox, Safari и т.д.), «под капотом» на ваш компьютер скачивается с сервера (в данном случае – сервера ДИТа, на котором расположен сайт mos.ru) специальная форма для заполнения. Затем в браузере вы можете заполнить эту форму. Важно, что в этот момент общения с

сервером не происходит (вы «унесли домой бланк») и что вы с этой формой делаете на своем компьютере, сервер никак не знает, и его это волновать не должно. Уже заполненную форму ваш компьютер посылает на сервер, который ее обрабатывает и регистрирует обращение.

Теоретически можно внедрить в заполненную форму вредоносный код, о котором нам говорит ДИТ в своем ответе. Но, во-первых, от способа заполнения формы никак не зависит возможность внедрения этого вредоносного кода, да и «защита от вставки» обходится довольно просто, и даже для новичка в программировании она не будет препятствием. Во-вторых, следуя базовым стандартам безопасности, сервер должен быть настроен таким образом, чтобы никакой код, внедренный в заполненную форму, не мог навредить серверу. Подобные практики являются стандартом индустрии, и придерживаясь их – обязанность любого веб-программиста (к слову, запрет на вставку текста не является общепризнанным способом борьбы с внедрением вредоносного кода)».

## КОГДА ДОСТРОЯТ ШКОЛУ НА КРАВЧЕНКО?

Информация о том, что на месте снесенной пятиэтажки на улице Кравченко появится школа хореографии и искусств появилась еще в 2018 году. По планам школу должны были сдать за два года, однако и четыре года спустя школа не открылась для учеников.

По информации, полученной от департамента градостроительной

политики города Москвы, теперь ввод здания в эксплуатацию должен состояться во втором квартале 2022 года. В то же время в ответе департамента сообщается, что школа будет сдана без чистовой отделки, то есть между датой официального завершения строительства и открытием школы для учащихся точно пройдет какое-то время.



**АКТУАЛЬНЫЕ НОВОСТИ, ВАЖНЫЕ ПАМЯТКИ И ИНСТРУКЦИИ, ИНТЕРЕСНЫЕ РАССЛЕДОВАНИЯ. ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ НА НАШ КАНАЛ В «ТЕЛЕГРАМЕ», ЧТОБЫ НИЧЕГО НЕ ПРОПУСТИТЬ.**



**ЖЕЛУДЬ**

12+

Газета «Желудь» зарегистрирована в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Центральному федеральному округу. Регистрационный номер ПИ № ТУ 50 – 02924 от 14 августа 2020 года.

Учредитель – администрация МО Ломоносовский  
 Главный редактор – О.С. Сидельникова.  
 Адрес редакции: 119331, г. Москва, Вернадского проспект, д. 33, корп. 1, пом III.  
 Распространяется бесплатно.

Время подписания в печать 18.04.2022 в 14:00  
 Тираж – 31500 экземпляров.  
 Номер заказа 894.  
 Выпуск № 2 (9) от 19 апреля 2022 года.  
 8 (499) 783-84-27 / lomonosovskoe@mail.ru

Издатель: ООО «Современные информационные системы»  
 Адрес: 129164, г. Москва, Ракетный б-р, д. 16, пом. XXXI, пом. 23.  
 Отпечатано: ООО «ВМГ-Принт»  
 Адрес: 127247, г. Москва, Дмитровское шоссе, д. 100, этаж 6, пом. 1, комн. 29.