

# Работа с трудными гражданами. Обобщение опыта

Этот материал подготовлен на основе ответов подписчиков наших Telegram-каналов: [ЖКХ](#), [ЖКХ Ньюс](#), [Жилищный инспектор](#), [Совет МКД](#), [ТСЖ](#), [Проверки прокуратуры в сфере ЖКХ](#), [Подслушано у УО](#). Спасибо всем тем, кто принял участие!

Всего анкету заполнило 205 человек, из которых релевантных ответов – 166, из них:

- 39 ТСЖ (ТСН), ЖК;
- 68 управляющих организаций;
- 7 ресурсоснабжающих организаций;
- 30 представителей контролирующих и надзорных органов;
- 23 собственника.

## Оглавление

Опыт УО и ТСЖ .....	2
С какими "трудными" заявителями приходится сталкиваться в работе .....	2
Обращение в суд на «трудного гражданина» .....	8
Жалобы на «трудного» гражданина .....	9
Отношение других собственников .....	11
Работа с самим гражданином .....	13
Рекомендации коллегам из других УО и ТСЖ .....	17
Опыт РСО .....	19
Мнение представителей контролирующих и надзорных органов.....	20
Взгляд со стороны собственников и советов МКД.....	27
Шаблоны ответов .....	28

## Предупреждение

При изучении материала важно помнить:

- Случаи бывают разные: то, что работает у одних, не работает у других. Под трудными гражданами отвечающие понимают людей с совершенно различными причинами неудобного поведения, поэтому методы работы с ними могут существенно отличаться, а рекомендации – быть прямо противоположными.
- Некоторые примеры особо удачного потребительского экстремизма из ответов опущены, чтобы не давать пищу для размышления тем, о ком пойдёт речь.

Лидерами стали отправители необоснованных жалоб. Второе место у тех, кто постоянно запрашивает множество документов для ознакомления. Среди «трудных» много должников за ЖКУ.

#### 91 ответивших столкнулись с собственниками, которые много и необоснованно жалуются в разные органы

«У нас открытая система ГВ, летом мучает жалобами на воду, зимой мучает с отоплением, заранее остужает квартиру или отключает батареи».

«Человек жаловался на промерзание стены, которая выходит на отапливаемую лестничную клетку».

«Заявление на 26 листов с неадекватными и лживыми обвинениями в адрес компании и сотрудников, которое было направлено в ГЖИ и администрацию, в том числе, с требованиями, не относящимися к полномочиям УК вообще. Письмо было якобы коллективным, но при подготовке ответа выяснилось, что из 9 подписей 6 или 7 жалобщик подделал».

«Женщина -учитель музыки, по всей видимости с очень хорошим слухом, завалила жалобами на звук лифта ночью, жаловалась в муниципальный контроль, мэру, роспотреб, гжи. Дважды проводились экспертизы -все в норме. Слух обостряется весной и осенью. Как только позвонишь и скажешь, что лифтовики сегодня все "смазали, подтянули" на некоторое время оставалась довольной»).

«Одевает белые перчатки и идет проверять как помыт пол в подъезде и потом сразу строчит жалобы».

«Пишет обращения, что в доме все рушится, сломано, течет, и т. д. по 50 обращений. Приезжают проверяют и не видят ничего. Дают нам акт, что нарушений нет, после чего пишется заявление в эти органы, что УК и орган в коррупционной связке. Оставляет обращения ночью, что нет горячей воды, бригада приезжает на подаче вода есть. Двери не открывает, трубку не берет. Потом жители по стояку подписывают, что вода была, и она звонит на горячие линии администрации и говорит, что никто не приезжал и что воды нет и орет на собственников, чтоб не подписывали акты. И так каждую ночь или рано утром. Орет на всех в АДС и на подрядчиков. Доводит и записывает, когда уже отвечают на повышенных тонах, но не оскорбляют, и отправляет куски записей в органы, что мы бездействуем. Приходится отправлять всю запись и писать ответы, у нас она ведется. Уволили несколько подрядных организаций, не хотят работать с этим домом. Если происходит заливание в квартире по вине собственника, бригада приезжает составляет акт и акты с пострадавшими. Живет в другом подъезде. Начинает звонить и оставлять заявки кто залил. Пишем, что собственник подписал акт и пострадавшие тоже. Какая квартира, почему залили? Информацию давайте. Мы не даем, так как пойдет же выяснять к собственнику. Оставляет информацию во все органы, что мы бездействуем информации нет и что не знаем кто залил. Приходится отвечать всем и тратить кучу времени».

«Собственники (инициативная группа) пожаловались во все инстанции, написали губернатору и выложили дискредитирующее видео на все интернет-ресурсы. Контролирующие органы не нашли замечаний, написали им ответ, но собственники (и не только) продолжают портить репутацию и имидж».

## **75 УО и ТСЖ попадаются собственники, которые постоянно хотят знакомиться со всевозможными документами, даже если это не предусмотрено законом.**

«Пишет жалобы на Председателя с просьбой предоставить справку из психиатрической больницы».

«Запрашивают ознакомление с реестром с целью ходить по квартирам и развалить ТСЖ. Так в суде и заявляют. При этом никаких обязательств по соблюдению конфиденциальности и правил обработки ПД подписывать не хотят. Неоднозначность в понятии «ознакомление» пора урегулировать и привести в соответствие с 152-ФЗ».

«Жилец с трехлетним стажем владения двух квартир в МКД под % ипотеки, на момент приобретения был банковским сотрудником, вскоре потерял свое рабочее место, появилась задолженность за коммуналку, и началось....

Запрашивал все протоколы ОСС с момента создания ТСЖ (с дремучих годов), не являясь тогда даже собственником; договоры с поставщиками услуг и оказания услуг со всеми актами ВР, договоры мест общего пользования, вплоть до того, куда тратятся "его деньги", которые он и не платил).

Мы сначала аккуратно сливались на размещенную информацию в ГИС ЖКХ, но вскоре он начал шерстить и этот сайт, находя какие-либо разделы, которые были не заполнены, и предъявлять нам, что мы не соблюдаем приказ Минстроя. Ежедневно от него приходило порядка двух-трех обращений в систему ГИС ЖКХ о предоставлении каких-либо данных, по вопросам связанным с обслуживанием и содержанием что дома, что придомовой территории.

Предлагали ему вступить в Совет дома, либо выдвинуть свою кандидатуру на пост Председателя, сначала соглашался, но в конце сливался и исчезал на пару-тройку месяцев, а потом снова то же самое по кругу.

Долг с него мы взыскали только через суд. Вот уже 5 месяцев от него неслышно громких жалоб или обращений, хотя редко все равно пишет, к примеру, о неисправности кнопки его этажа в лифте, или перевернутой урны у подъезда)))».

«Требует через управу рассказывать дополнительную информацию о расходовании средств, которая не предусмотрена законом (хочет увидеть зарплату сотрудников УО)».

## **21 УО и ТСЖ приходится работать с заявителями, которые заваливают АДС ложными заявками.**

### **18 человек относят к «трудным» гражданам неизвестных жалобщиков из других домов или даже регионов.**

«Есть гражданка, жалуется на то, что ТСЖ вырубил вокруг дома все кусты и деревья до состояния пустыни, "что даже трава не растёт", четвёртый год строчит клязусы.

По факту - дом сильно заросший всем подряд так, что по тротуарным дорожкам не пройти уже. Но мы ничего не трогаем и траву не косим, ибо нарываться не хочется. Гражданка не собственник, ни зарегистрирована, не проживает, к дому не имеет отношения».

«Человек, не собственник, взял под свое «курирование» дом, написал жалобы в Прокуратуру, ГЖИ, органы муниципального контроля с требованием обязать УК привести дом в проектное состояние по электрике (дому 35 лет) - восстановить проектные при застройке межэтажные светильники, которые морально и физически устарели, жители не голосовали за них, т.к. дом перевели на современные светодиодные светильники. Контролирующие органы отказали ему, он обжаловал и добился предписания УК восстановить никому не нужные светильники».

«Человек лезет с требованиями и претензиями к соседнему дому.

Такими, например, как требование установки ламп дополнительного освещения на фасаде соседнего дома, обрезке деревьев в соседнем дворе, для того чтобы лампы сильнее освещали этот двор. ОДН на электроэнергию соседей, и соответственно неизбежное повышение ежемесячного платежа, его нисколько не интересует, так же как и то, что свет от этих ламп может кому-то мешать.

Если вы думаете, что эти лампы как-то освещают и его двор, то это не так) дом стоит таким образом, что это никак не влияет на освещение во дворе жителя.

Требование написано было не нам лично, на Главу администрации города и с поручением Начальнику областного жилищнадзора, взять под контроль и прислать ему отчет о проделанной работе».

## **Примеры других граждан, которых УО и ТСЖ относят к категории «трудных»:**

### **→ Злостные должники.**

«Гражданка является должником по содержанию и ремонту жилья, аргументируя неоплату тем, что мы не управляем домом (не согласна с переходом, считает, что ими управляет другая УК), но при этом постоянно просила знакомиться с договорами, заключёнными по дому, с актами выполненных работ, просила сводку по общедомовым приборам учёта, мотивируя это тем, что мы обязаны это все делать и дать, так как управляем МКД. В суде по взысканию с нее задолженности на её доводы в духе "мы не перешли, мы в другой УК", я предоставила все её запросы и заявления и подписанные документы её же рукой, что она со всем ознакомлена. Более полугода уже тишина от неё».

### **→ Профессиональные сутяжники.**

### **→ Сектанты (граждане СССР, запрещенные и признанные экстремистской организацией, Живорожденные Женщины и т.п.).**

«Такой гражданин встал на пути машины слесарей, которые приезжали во двор для работы в колодце. Потом лёг на капот, снял это на видео, вызвал полицию, якобы его задавили. Мы потратили весь субботний день на написание объяснительных и прочего. На наше счастье, полиция была в курсе особенностей поведения данного гражданина и всерьёз ничего не восприняла».

«Не нравятся квитанции, так как «в них указан счет УК, а не ее счет», не нравится qr-код в квитанции, и она в связи с этим снимает с себя обязательства по оплате»)).».

### **→ Граждане, поведение которых вызывает сомнение в психическом здоровье.**

«В своей квартире женщина в возрасте очень громко кричит с утра до ночи, стучит в стены, по трубам и батареям. Кричит так, что хорошо слышно на улице с высоты 10-го этажа. Мешает соседям. Утверждает, что соседи против неё сговорились. Утверждает, что в квартире сверху работает мебельное производство, а соседи поставляют туда доски, якобы ТСЖ в курсе и покрывает. Жалуется, что ей холодно зимой, но всегда форточки и дверь лоджии держит открытыми, т.к. ей не хватает воздуха... Мусорит в подъезде. Реагирует только на замечания, сделанные ей именно коллективно от ТСЖ и публично. Жалуется во все инстанции на соседей и ТСЖ».

«При дезинфекции мусоропровода собственник написал заявление в полицию, что правление под прикрытием дезинфекции, пустили в квартиру газ и пытались отравить всю семью. К нам экстренно выезжали Мосгаз, полиция и скорая помощь».

«Электрик через вентканал загонял холод в квартиру. Причем были вызваны все спецслужбы. Так что достается не только нам. При этом гражданин не имеет психического расстройства».

→ **Безграмотные активные заявители**, которые заблуждаются в оценке своих познаний, вводят в заблуждение остальных собственников (рисуются перед ними в домовых чатах), а по факту ничего не знают, оценивают работы УО исходя из личного понимания о «правильном», при этом работы могут быть вовсе не завершены, чтобы их хоть как-то оценивать.

→ **Хитрые граждане.**

«Коллега работал в ГЖИ, рассказывает: одна бабка бесконечно жаловалась на залив. Типа стены мокнут. Управляшка руками разводит - утечек-протечек-заливов не было. Приезжает проверка, входная дверь в квартиру была не заперта, а бабка из шланга поливает стены водой».

«Собственники, которые платят наличкой в кассу и пишут на квитанции цифру 1 впереди платежа. Например, мы пишем 1000,00, а бабуля 11000,00 дорисовывает единичку и, якобы, теряет чек с квитанции.

Бабуле полиция пригрозила привлечением к уголовной ответственности, так как все платежи через кассу идут по времени, а видеофиксация прихода бабули доказала, что по кассовой ленте была 1000 руб., а не 11000».

«Копии брони гостиницы примерно на 600 р. присланной собственником и требование о перерасчёте за мусор. Соответственно, когда были запрошены билеты и подтверждение полной оплаты проживания, жалобщик ничего не предоставил. Далее этот же жалобщик, будучи прописанным в одном городе, а фактически проживая в другом, по аналогичной схеме просил перерасчёт за пребывание в санатории (приложив просто письмо на бланке санатория) также без билетов и чеков об оплате поездки».

«Пришлось судиться с ГЖИ, которая по жалобе вынесла постановление о возврате средств собственникам за 5 последних лет по содержанию системы видеонаблюдения. Суд ТСН выиграло».

«Желание отремонтировать свое личное имущество за счет взносов ТСЖ».

«Устроил умышленное ДТП со шлагбаумом».

«Был случай - выполнили текущий ремонт кровли в 2012 г., но средств фонда текущего ремонта не хватило и осталась задолженность за домом. В размере более 100 тыс. Но вдруг меняется тариф администрации, в том числе и состав тарифа. И текущий ремонт собственники должны были утвердить на собрании. Но под руководством умной ПСД они утвердили резервный фонд, направленный на ремонт общего имущества дома. И как только у них накопилось достаточно средств, мы списали у них денежные средства и погасили задолженность. Но и это не понравилось. И началась эпопея из ответов, проверок и хождений по правоохранительным органам. Продолжалось это три года. Причем не отрицалось, что ремонт был выполнен в объеме даже большем, чем закрыто в Акте КС-3, но деньги верните. Вызывали для допросов не раз, прокуратура возвращала дело на доследования два раза. Вызывали для допросов и подрядчика, который выполнял работы».

«Требуют площадку детского сада отдать в пользование жителей и не хотят даже платить за ее эксплуатацию».

«Платит по реквизитам, "не туда", путает управляющие организации, не пишет номер лицевого счёта, потом пишет "Претензии" через ГИС, чтобы средства зачислились. Обзывает мошенниками, но аккуратно, чтобы нельзя было пожаловаться».

«Администрация выдает предписание вывезти снег, а председатель не подписывает акт выполненных работ, потому что им снег не мешает») Хотите, вывозите за свой счет, а не за счет денег дома».

«Наша УО приняла в управление дом после недобросовестной УО. Кровля была неисправна и были залиты несколько квартир верхних этажей. Об этом были составлены акты предыдущей УО. Кровлю мы сразу отремонтировали и залитий больше не было.

Но через год одна из собственниц, которая заваливала нас необоснованными жалобами, попросила составить акт осмотра её квартиры, т.к. предыдущая УО обещала сделать ремонт, но не сделала, и это нужно подтвердить актом.

Пытаясь наладить с жалобщицей хорошие отношения, мы составили акт, в котором указали, что следы протечек старые и требуется ремонт. Но она обратилась в суд с иском к нашей УО. Мы предъявили копии актов о залитии предыдущей УО, но суд потребовал оригиналы актов, которые предыдущая УО предоставить отказалась. Эксперт не смог установить время залития, и нас обязали сделать ремонт в квартире жалобщицы».

### → «Очернители».

«Они пишут в общедомовых чатах лживую, порочащую честь и деловую репутацию руководителя УК, могут также писать откровенные оскорбления, угрозы. Также поступают от них звонки на номера специалистов УК с оскорблениями и угрозами губернатором по поводу якобы неправильных начислений».

«На члена правления организовали травлю - заказные ролики на тв, в соцсетях – фото, адрес проживания и обвинение в педофилии, преследовании женщин и сексуальных домогательствах с его стороны».

### → Конкуренты.

«Бывшая УО, у которой есть в собственности комнатка в доме, которой они не пользуются. А ещё есть штат юристов, которому легче завалить работой одно ТСЖ. Цель, конечно же - вернуться к управлению».

### → Юристы.

«Каждодневные запросы в ТСЖ на предоставление самой различной информации, от того, кто это без противогаза полез в канализационный люк, кто это ходит по кровле дома, от предоставить почасовой отчет по ОДПУ и до ежедневных требований составить акт о повреждении какого-либо общего имущества, сколы на стенах, лампочка перегорела в подъезде, детская площадка огорожена недостаточно высоким забором».

«Собственники «юристы», которые своеобразно понимают законодательство и несут чушь, срывая свои и чужие ОСС».

### → Жильцы, которые недовольны, что УО выполняет работы в объеме и с периодичностью, предусмотренными законодательством.

«Собственники, которые жалуются на "необоснованную трату их денег": слишком часто чистятся урны у подъезда, слишком часто окашивается газон и т.п.».

### → Жильцы, считающие, что бороться с не нравящимися им соседями должны УО (ТСЖ).

«Жалуются на соседей, что неправильно ремонтируют, шумят, складировать вещи, требуют не пускать курьеров».

## → «Почемучки».

«Заваливают УК письменными запросами: почему в этом месяце покаяния ОДПУ на 30 куб больше, почему показания ОДПУ за месяц не равны нормативу за месяц, почему дети купаются в фонтане, почему соседи могут курить в квартире».

## → Ко всему придирающиеся.

«Бывают претензии на менеджеров объектов «недостаточно искренне оказывала содействие», на охрану «не улыбался/подозрительно смотрел/как посмел принять меня за курьера».

«Каждый день придирается к консьержам. Один раз подрались с консьержем, пришлось вызывать полицию».

«Гражданка пришла ругаться, что деревья спереди дома имеют трехлетний возраст, а позади дома - двухлетний».

«Запросы одного человека:

1. Восстановить освещение пожарной лестницы (мы всего 4 месяца на доме и восстанавливали сначала инженерии). В итоге сделали, все ОК. И тут прилетает:
2. Отключить освещение пожарной лестницы, чтоб не было большое Э/Э ОДН. А выключить нельзя - там нет естественного освещения».

## → Захватчики общего имущества.

«Переделка в стояке ГВС, у людей ниже этажами вода градусов 35! Два года бьюсь, уперся собственник, моя труба, что хочу, то и делаю!»

«Присоединение части общедомовой собственности с проходящими коммуникациями к квартире и неисполнение приставами решения суда по этому вопросу в течение 16 лет».

## → «Поросята»

«У нас была дама в доме, которая выходила гулять с собачкой. Собачка никогда не доходила до улицы, начинала свои дела в лифте. После этого дама звонила в ЕДС и оставляла жалобу, якобы грязный лифт, чья-то собака нагадила и так было каждый день раза по 4 на дню. Установили камеру в лифте, повесило объявление, что ведатся видеозапись. Дама не восприняла всерьез это и продолжила дальше развлекаться заявками в ЕДС на грязь. Потом вызывали наряд полиции, составили на неё акт, за систематическое обвинение в клевете на уборщицу и на ложные заявки в ЕДС, потому что виновата была именно она. Дама получила административный штраф, и теперь собачка всегда доезжает на лифте без приключений».

«Считает нормальным выбросить мусорный пакет в подъездную урну: "а что такого?", " он же не пахнет", " я очень спешу". При этом каждый день пишет, что урна маленькая, вечно мусор вокруг нее и живут как в свинарнике. Уборка урн у нас ежедневная по утрам. Или (тут не пойман, не вор, так сказать) на следующий день после уборки лестниц присылает фото окурков на ней. Причем там этих окурков штук 50. Явно не за 1 день накурено. А уборка у нас этих пролетов раз в 2 недели, что ему не нравится».

## → Фальсификаторы

«Попытка срыва голосования путем фальсификации бюллетеней. Заметили вовремя, обратились к собственникам. Получили реальные бюллетени».

«Граждане оформили поддельный протокол общего собрания и 800 подписей собственников помещений дома в письменных решениях по выбору другой УК сразу в 4 многоквартирных домах. Наша УО принятые на ОСС решения обжаловала в суде, решения признаны недействительными».

## Обращение в суд на «трудного гражданина»

Ответы УО и ТСЖ распределились следующим образом:

55 не обращались в суд.

49 – «Да, он должник, взыскивали долги»

22 – «Да, о предоставлении доступа в квартиру»

17 – «Да, по поводу незаконной перепланировки, переустройства»

12 – «Да, об уборке хлама из МОП»

5 – «Да, об уборке остекления или козырька балкона»

4 – «Да, о демонтаже кондиционера»

2 – «Да, о защите деловой репутации»

5 – по другим поводам (захват общей территории, закрытый доступ к стоякам и т.д.).

**Эффективность такого способа работы с трудными гражданами оценивается по-разному.**

Кому-то очень помогло, кому нет, где-то стало только хуже, так как граждане прочно встали на путь мести.

УО и ТСЖ отмечают, что способ занимает много времени, а также имеются проблемы с исполнением судебных решений.

**О взыскании судебных издержек после рассмотрения дел впечатления также двоякие.**

Кому-то это помогло полностью уговорить гражданина, у кого-то стало только хуже, так как это раззадорило и разозлило собственника.

Метод не работает, если приставам нечего взять с должника.



## Жалобы на «трудного» гражданина

75 ответивших УО и ТСЖ не обращались в органы власти с жалобами на проблемных граждан. А те, кто обращался, чаще всего отмечают крайне низкую эффективность способа.

### Куда жаловались на «трудных» граждан:

- 22 - в полицию;
- 12 - в прокуратуру;
- 10 – в орган жилищного надзора;
- 7 - в муниципалитет;
- 5 – в соцзащиту;
- 9 – в другие органы.

### На что именно жаловались:

- 5 – на незаконную перепланировку, переустройство, недопуск в квартиру или к коммуникациям;
- 3 – захват и захламление общего имущества;
- 2 - коллективные обращения от собственников на поведение соседа;
- 2 – на массовые жалобы, потребительский терроризм;
- 2 – подделку протокола;
- 1 - неуведомление о двойном гражданстве;
- 4 – порчу общего имущества;
- 6 – клевету, оскорбления, угрозы;
- 2 - незаконный доступ в подвалы/чердаки;
- 3 – на экстремизм («о членстве в экстремистской организации, которой признаны "Граждане СССР"»);
- 2 – хулиганство, шум;
- 1 – на незаконную обработку персональных данных (запрошен реестр для собрания, собрание не проведено);
- 1 – на самоуправство;
- 1 – «что отключим э/э, и детям не будет обеспечено условий для проживания» (в соцзащиту).

### Результат

У кого жалобы уже рассмотрены и результат известен – практически во всех случаях результата не было. Например, полиция проводит профилактические беседы, но в ходе них граждане не буйствуют.

## Из ответов видно, что некоторые УО и ТСЖ жалуются не туда.

Например, административки за оскорбления и клевету (5.61 и 5.61.1 КоАП РФ) составляют органы прокуратуры. Поэтому писать об этом в полицию – зачастую потеря времени и получение нулевого результата (из-за истечения срока давности привлечения к ответственности).

Защита персональных данных – прерогатива Роскомнадзора, а не ФАС, что тоже не учитывается некоторыми УО и ТСЖ.

Перед направлением обращения стоит убедиться, что его разрешение отнесено к компетенции того органа, куда оно будет направлено.

Стоит изучить региональный закон об административных нарушениях – этим почти никто не пользуется, а там можно найти свежие идеи для привлечения граждан к административной ответственности.

При обращении в полицию стоит быть осторожнее, чтобы не попасть за «ложный донос».

При получении отказа в возбуждении уголовного дела в случае, если просили привлечь к административке, нужно через прокуратуру приучить полицию рассматривать подобные заявления в рамках КоАП РФ, а не УПК РФ. При этом в любом случае изначально в самом обращении нужно прямо указывать, что это сообщение (заявление) об административном правонарушении; что просите рассмотреть его в рамках КоАП РФ; что нужно привлечь лицо к административной ответственности по такой-то статье.

## К работодателю «трудного гражданина» обращались 5 из 107 ответивших УО и ТСЖ.

Эффект был, но не во всех случаях.

- «В каких-то случаях помогло - жалобы прекратились. В каких-то нет - жалобщик просто стал писать эти же жалобы под именем своего соседа-пенсионера. Подавать бессмысленные иски в суд стал от имени другого соседа. То есть задача не решена, жалобы продолжились».
- «Руководитель жалобщика обещал переговорить с ним, и посодействовать встрече с ним и возможности устно ответить на его многочисленные обращения через ГИС ЖКХ, но ничего за полгода не выполнил».
- «Да, помогло, провели с ним профилактическую беседу. Хватило не надолго».
- «Практиковали письма на работу, работает только если работа - бюджетная: МУПы, администрация и т. п. Жаловались на неэтичное поведение. На трату рабочего времени на решение личных вопросов. Это действительно. Ответы с мест работы стандартные, но, очевидно, при этом гражданам задавали неприятные вопросы, и пыл их охладевал».

## Отношение других собственников

На вопрос о том, как другие собственники относятся к поведению «трудных» граждан, УО и ТСЖ (те, кто осведомлен об отношении большинства жителей) ответили так:

36 – негативно (вплоть до жалоб на самого гражданина и коллективной работы против).

«Говорят, послать на... и/или призывают применить физическое насилие). Но это не очень исполнимо)».

«Относятся резко отрицательно. Но это лишь слова чаще всего. Иногда жалобщикам высказывают во дворе соседи в грубой форме претензии на дополнительные расходы из-за их жалоб и т. п. Но в целом это не работает. Это слова и выпускание пара - ни на что не влияет. Возможно, жалобщики, видя такое, не так уж ощущают себя героями, но мы об этом никогда не узнаем. И от жалоб их это не останавливает».

«У нашего жалобщика крайне конфликтное отношение с остальными собственниками. Он своими действиями, доставляет много проблем жителям.

Такие, как:

- Требовал обрезку деревьев. Деревья обрезали, по его многочисленным жалобам и требованиям, они не были в аварийном состоянии. Жалобщик живёт на пятом этаже, и они ему вообще никак не мешали, но жители нижних этажей спасались от летней жары, за счёт тени, создаваемой лиственной этих деревьев. Дом расположен так, что его придомовая территория граничит с детским садом. Соответственно, утром и вечером во дворе дома огромное скопление от машин родителей привозящих-увозящих своих детей.

- Когда-то очень давно, лет 20 назад, жители дома добились, чтобы им поставили нечто вроде шлагбаума, преграждающего проезд во внутренний двор дома, со стороны детсада. Двор стал безопасным, и дети могли спокойно гулять во дворе, без опасности попасть под колеса машин. Отмечу, что проезд был закрыт только с одной стороны! С другой стороны, машины, допустим, скорой помощи или пожарные машины, могли спокойно заезжать. Двор просто перестал быть со сквозным проездом. Это нарушение, но это и безопасность для жителей. 20 лет, всё всех устраивало. Став собственником квартиры в этом доме два года назад, человек завалил все инстанции с требованием снести этот шлагбаум. Шлагбаум снесли, люди остались очень недовольны снова у них конфликт с этим жалобщиком.

- Далее, так люди пользовались кабельным телевидением в этом доме на протяжении больше 10-ти лет. Он добился того, что договор с представителем услуги кабельного телевидения, был расторгнут. Так как считал, что такая услуга должна предоставляться бесплатно. Провайдер долго пытался его переубедить, в итоге расторг в одностороннем порядке договор с этим домом, вернул людям деньги за неустойку и больше не соглашается там работать. Городок маленький, 25 тысяч населения, провайдер кабельного телевидения, в городе один. Из-за этого у него были огромные конфликты с жителями, он даже вызывал полицию, так как опасался, что его побьют)

Ни одного доброго слова, его соседи о нём не говорят. Сейчас он взялся за детскую песочницу, которая, по его мнению, стоит с какими-то нарушениями не в том месте, где бы он хотел её видеть».

2 – боятся их.

5 - поведение граждан – повод для юмора или хотя бы любопытства.

«С любопытством наблюдают, потому что в основном большинство не пытается разобраться в правовом аспекте происходящего».

39 – равнодушно, «никак», молчат, не поддерживают гражданина; наблюдают со стороны, в крайнем случае – намеренно игнорируют.

3 – положительно или около этого.

«Как к "городскому сумасшедшему": "он же для общего дела, пусть держит УК в тонусе"».

12 – по-разному.

«Для непонимающих - это святые люди, борющиеся с плохой УК. Нормальные пытались вразумить, в итоге удалялись из общих групп, сохраняя нервы. Многие не хотят портить отношения с соседями, относятся равнодушно».

6 – собственники не знают о существовании «трудных» граждан.

«Такие обычно сами себя не проявляют публично. В чате не пишут, так как там сразу становится видна глупость претензий и отсутствие поддержки (пару попыток было, сейчас уже не проходит). Такие бегают индивидуально в ТСН с заявлением».

### **Помогают ли УО и ТСЖ понять другим собственникам, что у них за сосед**

26 УО и ТСЖ ответили, что нет. 17 добавили, что собственники сами знают о наличии таких граждан в доме.

### **Те, кто ответили на вопрос положительно, указали такие способы информирования собственников:**

27 – устно, в ходе общения, объяснений каких-либо вопросов.

14 – в общедомовых чатах, соцсетях, каналах.

«В чате МКД описываем её загоны, и к чему они приводят (штрафы, писанина и т.п.)».

«В социальных сетях подробно раскрываем ход судебного процесса, раскрываем доводы неплательщиков».

9 – объявления (информация на стендах).

3 – на общих собраниях.

1 - в отчете.

«Указываю квартиры по заявлению которых пришли проверки. Необоснованные».

1 - сообщение совету МКД.

1 – рассылка.

### **Примеры, о чем информируют остальных собственников:**

- о своих победах в судах.

- о гигантских исковых требованиях граждан.

- небольшие выдержки из обращения собственников.

- список квартир и их долги.

- о крупных расходах по вине рассматриваемых граждан.

«Мы считали, что отремонтировать входную группу подъезда стоит столько-то, вместо этого мы вынуждены потратить деньги на воздух по жалобе такого-то».

«Подал в суд, присудили какую-то сумму – значит, при ремонте подъезда, подъезд жалобщика ремонтируем последним с озвучиванием аргумента, что деньги вот-де потрачены на суды с вашим соседом».

- призывы к конструктиву.

«Разъясняем, что говорить и кидаться обвинениями безосновательно, это личная неприязнь, а не конкретные претензии по обслуживанию и содержанию дома. В доме около 10 человек вечно всем недовольных, в целом их все знают и даже иногда другие соседи тешатся над их странными обвинениями и умозаключениями. Все жалобщики, как правило, не разбираются ни в жилищном законодательстве, ни в технической составляющей. На это тоже обращаем внимание, а также всегда говорим - хотите сделать лучше, идите в правление, мы уступим вам место, пока желающих не нашлось. Также давим на моральную составляющую, что если у правления руки опустятся, то заберет администрация дом в Жилищник».

- развёрнутые ответы по вопросам, которые задает такой собственник.

- информация о действиях гражданина (не разглашая персональные данные).

## Работа с самим гражданином

**УО и ТСЖ поделились своим опытом общения с самим «трудным» гражданином.**

**Письменное общение** – предпочтение отдается формальным сухим ответам со ссылками на НПА в последние дни срока – очень кратким либо наоборот, перегруженным; отказам по формальным поводам, посыланиям в ГИС ЖКХ.

«Пишу официальные ответы не раньше, чем через 30 дней и отправляю заказными письмами, чтобы на Почту прогулялись».

«Отправляем официальные ответы в последние дни срока».

«Один и тот же ответ на все обращения, а также вне зависимости от темы обращения указываем на наличие задолженности».

«Максимально сухой текст ответов с массой ссылок на законодательство».

«Формальный ответ с кучей ссылок, чтоб суть терял, пока читает»

«Отправляем формальные ответы в последний день срока. Цепляемся к словам. Если вопросов несколько - отвечаем на самый формальный максимально формально. Включаем дурака - из вашего вопроса непонятна суть, ответ дать невозможно. Вместе с ответом направляем уведомление об отключении света за долги. Вместе с ответом направляем претензию о сносе тамбурной двери/кондиционера/перепланировки и т.п.»

«Формальные ответы через почту России ценным письмом (извещения вытаскиваем, чтобы не смогли получить)».

«Сперва развёрнутый ответ, при последующих обращениях ссылаюсь на то, что в таком-то исх. был предоставлен ответ ранее».

«Просто пишем ответы на жалобы. По существу. Документы не даём под разными предлогами - идите на три буквы (ГИС)».

«Ответы пишем очень кратко, вопрос-ответ. Чем больше мы расписывали ему ответы, со ссылками на нормы ЖК РФ и выдержками из законов, тем больше он привязывался к ответам и искал в них за что можно ещё зацепиться. Теперь мы пишем вообще без конкретных ссылок на статьи закона. Просто отвечаем, допустим: ваше требование, не соответствует действующему законодательству. И пусть сам ищет, чему именно его требование не соответствует».

«Направление за документами в ГИС ЖКХ. Прекращение рассмотрения обращений без ответа по существу (не указан адрес, неясна суть обращения, ответ давался ранее по существу)».

«Отвечаем в срок, но если жалобщик злоупотребляет своим правом и несколько раз требует ответ на одни и те же вопросы, то в письме уведомляем его, что ответы ему и даны, и мы прекращаем переписку по этим вопросам».

«Помогают только обещания и ссылки на 152-ФЗ о защите персональных данных».

«Запрошенные документы направляю или в отвратительном скане или з шрифтом».

«Ответ в последний день срока, отписки, или наоборот, простыня на 5 страниц. Еще некоторым отвечаем через электронные заказные письма «курьерская служба Печкино», письма через них идут недели».

«Всегда отвечаю - вся инфа размещена в ГИС ЖКХ, смотрите. Но! Титульный собственник у неё муж (квартира приобретена в браке), поэтому в тот же ГИС ЖКХ она не может сама зайти и посмотреть, либо через мужа, а он более адекватен, чем она».

«Ответ в последний день срока. Смотрим на формулировки вопросов, часто они глупые и неточные, поэтому отвечаем буквально на то, что просят. Иногда делаем то, что требует жалобщик (бывает требуют сделать перерасчёт, ссылаясь на какие-то процессуальные неточности в составлении актов по приборам учёта и т. д.), в итоге получают доначисление».

«Игнорируем на основании статьи закона, который разрешает не отвечать в случае повторяющихся запросов и оскорбительного содержания».

### **К личному общению подходы разные:**

«При устной беседе я лично отправляю жалобщика в пешее эротическое, добавляя, что разговариваю как частное лицо. На требование личного приема в приемные часы отвечаю, что или заболел корона вирусом, или что срочно вызвали в Управу по вопросам безопасности».

«Личного общения не допускаем».

«Личные встречи во дворе - возможно им просто хочется пообщаться».

«После предупреждения ведем видеозапись».

### **Коллективное давление используется, но редко.**

«Пытаемся разговаривать с ней коллективом от ТСЖ, в одиночку она не понимает. Грозим коллективными жалобами в инстанции. Понимает коллективное давление».

«Если вопрос в чате, то пишу развернуто что к чему, подключаются соседи и массой "давим" её, она, конечно, переворачивает с ног на голову, но замолкает. Второй вариант - полный игнор её сообщений в чате».

### **Кто-то, напротив, удаляет неудобных граждан из домовых чатов:**

«Удалили всех сутяжников из общедомовых чатов. Мониторим периодически их псевдочаты, чтобы понимать, где отработать какие-то мелкие заявки и понять, стоят ли вообще их претензии внимания».

## **Поиск общего языка** – тоже непопулярный метод.

«Стараемся всё-таки найти общий язык и пойти навстречу, где возможно, во избежание прямого конфликта. Так как жалобщики у нас в основном люди пожилые».

«Стараемся удовлетворить его запросы».

## **Сарказм** как метод работы с «трудными» гражданами был посоветован одним из ответивших:

«Сарказм: писали, что оплатили курсы у психолога администратору, на которого жаловались, вместо наказания или увольнения сотрудника по требованию заявителя, дали оплачиваемый внеплановый отпуск для отдыха от общения или премию за эффективную работу. Больше не писали, видно боялись, что сотрудники озолотятся.

Другому в ответе на жалобу о взыскании задолженности без предупреждения и жалоб во все инстанции, написали обо всех способах оплаты, обо всех мерах по досудебному урегулированию и спросили, почему же он ими не воспользовался.

Одному на жалобу по взысканию, написали, что все наши телефонные разговоры записываются, и мы сохранили разговор, где он послал сотрудника на три буквы и обязательно эту запись предоставим контролирующим органам.

К одной, которая несколько ночей звонила в охрану с жалобой на шумного соседа, курящего соседа, ночью звонила директору, а потом написала за день 63 обращения в УК, охрана всю ночь звонила ей и спрашивала, все ли у нее в порядке».

## **Мирные способы решения проблемы** были испробованы большинством ответивших УО и ТСЖ:

79 - разговоры с гражданином, переговоры;

6 – медиацию;

9 – предлагали работу.

20 ответивших УО и ТСЖ не пробовали ничего из перечисленного.

## **Переговоры** показали низкую эффективность, хотя были и исключения.

64 – ничего не добились, переговоры оказались бесполезными, в том числе по причине безграмотности собственников, либо состояния их психического здоровья.

«Она после разговоров как будто обнуляется. Вроде покивала в офисе, согласилась со всеми доводами, домой пришла и снова-здорово. Как будто ее руками действует кто-то другой».

«Все разговоры ни к чему не приводят. И даже когда кажется, что вы с человеком пришли к какому-то соглашению, он разворачивается и, придя домой, включает компьютер и строчит очередные жалобы и требования с рассылкой во все инстанции)».

«Ничего, уходить не собираются в другую УК. Хотя предлагали, чтоб выбрали и добровольно отдать или ТСЖ. Говорит житель: посмотрим кто кого. Принципиальная позиция, чтоб нас наказали. За что только, неясно, все исполняется».

5 - заявитель на время утихал, но потом все возвращалось.

3 - удавалось узнать истинную цель заявителя.

«Удаётся выяснить, что именно не устраивает собственника в той или иной ситуации. Предлагаем решение проблемы, если это даже не обязанность ТСН».

«Выяснилось, что гражданин пытается увести дом под другое управление».

«Собственник обиделся, что не взяли его на работу».

Удалось выяснить, что не хватает внимания пожилому человеку.

Что это бывший сотрудник УК (другой, которая обанкротилась), и он не против со старой командой захватить дом, действует по доверенности от отца, так как не собственник и судим.

С прямым шантажом списать задолженность/закрывать глаза на захват ОИ, чтобы прекратил писать жалобы».

3 - встречи заключались в разъяснительной работе.

«Большинству приходится объяснять элементарные вещи: чем занимается ТСЖ, на что идут взносы, какие вопросы можно решить только на общем собрании и т. п.».

«Разъяснить жалобщикам права и обязанности УК, дать понимание, на что они могут рассчитывать, а что просто их хотелки».

«Объясняем, почему поступаем так, а не иначе. Показываем законы».

1 – от встреч становилось только хуже.

«Удалось достичь понимания, что чем больше даёшь - тем больше хочется. Вывод - возврат к жестким формальным рамкам раскрытия информации».

2 - отметили, что переговоры помогают, снижают агрессию жалобщиков – но не всегда.

1 – «отозвал жалобу и даже написал хвалебное письмо».

**Медиация** – впечатления от процедуры и отзывы:

- «Помогает смириться, как с грозой».
- «Отлично отдохнули от работы».
- «Я сам (как юрист) по договору организовывал процедуру. Жилец отказался рассматривать любые варианты».
- «Включили в конфликт независимого человека от застройщика, цель - решить вопросы ИГ и погасить конфликт. Выполнили все, что хотела ИГ. Не помогло, они все равно привели другую УК, ради неоплаты года коммуналки, и других жителей к этому же склонили.  
Сделали вывод: на негативщиков не надо время тратить, они все равно будут гнуть свою линию. Надо строить альтернативные инициативные группы, которые лояльны и готовы ценить то, что для них делается».
- «Советовали заявителю записаться на танцы, зумбу, сходить в клуб, в общем, найти себе занятие по душе, чтобы времени не было на нас. Услышаны не были».



**Предложение работы** в большинстве случаев (7 из 9) было отклонено.

«Вам надо, вы и работайте!»

1 человек ответил, что должник согласился, и это помогло.

1 ответивший указал, что «практика такая есть, единичные случаи».

### **Другие мирные способы:**

«Объятия. Шок, положительный результат»

«Дали ей приложение, для заявок, чтобы в нем проверяла отчеты. Пользуется с удовольствием и ставит оценки - единицы! И вроде бы ерунда, но прям задевает - сотрудники у нас очень ответственные, но ее задача только бы придраться».

### **Рекомендации другим УО и ТСЖ, если те столкнутся с подобными активными гражданами**

Многие советовали соблюдать закон и набраться терпения. Другие предложения:

Порядок и прозрачность	«Посоветовать от себя могу, что чем больше порядка в работе правления и председателя ТСЖ, в оформлении управленческих и финансовых документов, чем доступнее и прозрачнее информация о хозяйственной деятельности, тем легче общаться с проблемными собственниками, тем меньше у них поводов для жалоб. Стараться максимально придерживаться законодательства. И, конечно же, стараться решать вопросы конструктивно, насколько это позволяет ситуация».
Привлекать совет дома	«Совет дома в поддержку, защита и поддержка в общей группе, в социальных сетях, постоянное общение с собственниками и доска объявлений. Нужно всегда держать ухо востро и пресекать неверную информацию». «Привлекать к проблеме членов совета дома, стараться выходить на переговоры, доносить точку зрения аргументировано».
Искать слабую точку для дальнейших манипуляций	«Ищите проблемы внутри квартиры, фиксируйте. При малейшем поползновении в вашу сторону - пишите претензию на устранение выявленных недостатков».
Почаще навещать	«Почаще выходить на проверку оборудования и счётчиков к должникам-жалобщикам, составлять акты вместе с ресурсниками. Всячески фиксировать их нарушения закона - оставление мусора, стройматериалов и так далее на лестничных клетках, курение там же». «Почаще выходить в квартиру заявителя, обращаться в суд о предоставлении доступа со взысканием астроента и судебных расходов».

<p>Создать группу поддержки среди адекватных собственников</p>	<p>«Максимально инвестировать в создание альтернативной инициативной группы из адекватных людей. Выполнять их пожелания. Поддерживать их».</p> <p>«В начале управления домом найти кандидатуру лояльного активиста, помочь выбрать его в Совет дома, поддерживать связь, стимулировать материально (например, за счет средств УК снизить размер платы за МОП)».</p> <p>«На подобных людей не действуют "санкции". Только общественное мнение. Пока соседи не начнут "косо смотреть" и высказывать свое недовольство действиями сутяжника, ничего не изменится».</p>
<p>Суды</p>	<p>«Суд. Взыскание расходов по госпошлине, если возможно, расходов на представителей».</p> <p>«Никогда не идти на уступки жалобщика. Лучше пройти тернистый путь прямого противостояния, рано или поздно они отступают, так как не видят результата. У нас остался последний такой трудный собственник. Скоро демонтируем тамбурную дверь, и кстати, в общедомовом чате в ответ на его обвинения, что у других тоже у всех стоят, так и ответили. - "это другое", и все всё поняли».</p> <p>«Сначала просить помощи в каких-то сферах обслуживания дома. Если отказываются, то делать для других на этом акцент, потом просто игнорировать, если такие идут в суды - выигрывать их и взыскивать судебные издержки, постоянно следить, чтобы не копили долги или обращаться по каждой строке в квитанции с отдельным иском, пусть тоже побегает».</p>
<p>Все фиксировать</p>	<p>«Поставить камеру в офисе с записью звука».</p> <p>«Быть внимательными, максимально все фиксировать, не допускать ошибок в своей работе - вовремя отвечать, составлять акты и, в свою очередь, все нарушения с их стороны тоже фиксировать».</p> <p>«Проследить, действительно ли есть замечания к работе УК/УО, зафиксировать нарушения или отсутствие нарушений, на каждый запрос активного жителя предоставлять фотоотчет».</p>
<p>Отвечать тем же</p>	<p>«Отвечать тем же: звонками ночью, приходами охраны ночью проверить, мол жалоба поступила, ограничивать доступ ко всяким плюшкам цифровизации. Закидывать предписаниями, аварийным отключением э/э или интернета (кабель кто-то перебил)».</p> <p>«Игнорировать, исключить из всех мероприятий, не давать голосовать, очень их бесит».</p> <p>+ было несколько вариантов, описанных в Уголовном кодексе РФ.</p>

## Опыт РСО

### С какими "трудными" заявителями приходится сталкиваться:

5 ответивших сталкивались с собственниками, которые много и необоснованно жалуются в разные органы.

4 указали на собственников, которые постоянно хотят знакомиться со всевозможными документами.

2 человека назвали «трудными» заявителей, которые заваливают АДС ложными заявками.

2 участникам приходится работать с персонами, характеризующими себя "Мужчинами" и "Женщинами". Они принципиально не оплачивают задолженность за потреблённые энергоресурсы, отвечая на квитанции и претензии различного рода письмами. При этом конкретного вопроса в части начислений от них не поступает, их позиция, что они вообще не должны платить.

### Чем пользуются РСО в работе с «трудными гражданами»:

4 – формальные, шаблонные ответы, ссылки на то, что ответы ранее давались, прекращение переписки.

2 - взыскание задолженности через суд.

1 - личные встречи и пояснения.

### С чем именно пришлось столкнуться:

«Электромонтера закрывали в тамбуре и брызгали в лицо из баллончика с газом».

«Живородящие и граждане СССР замучали. Информацию направили в правоохранительные органы, проводится проверка на участие в запрещенных организациях».

«От данных потребителей, кроме писем на разноцветной бумаге и текста различного содержания, больше ничего не поступало. Удручает только рост задолженности за потреблённые ресурсы и отсутствие добровольной оплаты».

«Один заявитель пишет с периодичностью за 1 день в 16 инстанций одновременно».

## Мнение представителей контролирующих и надзорных органов

### С какими "трудными" заявителями приходится сталкиваться в работе

В лидерах снова «собственники, которые много и необоснованно жалуются в разные органы». На таких указало 28 из 30 опрошенных представителей контролирующих и надзорных органов.

«Человек пишет жалобы через ГИС ЖКХ, у него стоит программа, которая автоматом через ГИС ЖКХ возвращает ответ в надзорный орган. В месяц приходит только от него более 40 обращений.

Еще одна дама и пару ее родственников пишут одно письмо и направляют его в электронные приемные большого числа регионов России, и в соответствии с 59-ФЗ они все пересылают их в один надзорный орган. Примерно с 2020 года этот поток не затихает, в месяц это более ста обращений».

«Когда гражданин направляет одно и то же обращение в прокуратуру района, города, области, Генеральную, СК, МВД, ФСБ, администрацию (если администрация делится на отделы/департаменты, то по ним всем), и потом это начинается кучей спускаться сверху вниз. В итоге одно обращение из тысячи ведомств отписывается одному помощнику, второе - второму, и самое, что может произойти плохое - разные ответы.

Давно мечтаем о введении нормы о платном обращении в гос. органы. Если твои доводы подтвердились - пошлина возвращается, если отклоняется - извини. Вот тогда все эти граждане-судяжки быстро закончатся. Ну и конечно есть категория граждан - «что вижу, про то и напишу», но это отдельная история».

«71 обращение за год от одного и того же гражданина».

«За выходной день через ГИС ЖКХ в контрольный орган от одного лица поступило около шести десятков дословно идентичных жалоб по одному и тому же вопросу в отношении нескольких УК и регионального оператора - по одной на каждый расчётный месяц. Автор известен, пишет от имени себя и членов своей семьи, имеющих в собственности в общей сложности 4 квартиры в разных районах города».

«Недавно в Вашем канале был пример по ТСЖ «Урал Вест Дом» г. Пермь ул. Мильчакова 19, про то как ТСЖ выиграло у собственника, дак вот это и есть тот самый человек... , который и наши ответы в суд обжалует, несколько лет постоянных жалоб... , в том числе добивается привлечения председателя к уголовной ответственности, весной краевым судом отказной признан незаконным в порядке ст.125 УПК РФ, дальше не знаю. Там «террор» пенсионерки неиссякаемый, мы это ТСЖ очень уважаем».

На втором месте вновь «собственники, которые постоянно хотят знакомиться со всевозможными документами». На них указало 13 опрошенных из этой группы респондентов.

7 участникам опроса попадались неизвестные жалобщики из других домов, или даже регионов.

«Письмо лица, приговоренного к пожизненному заключению о проблемах с сугробами (отсутствие чистки снега) в самом южном городе России».

4 указали на наличие заявителей, которые заваливают АДС ложными заявками.

## Другие примеры, кого считают «трудными» гражданами:

- заявители, которые не согласны с нормами действующего законодательства и трактуют его в удобной для них форме. Например, гражданин, которого на протяжении уже двух лет не устраивают цветы, посаженные вблизи подъезда жителями»;
- заявители, которые подстраивают нарушения перед приходом проверяющих, портят общее имущество.

«В моей практике был период, когда почти ежедневно поступали жалобы на мусор, плохую уборку и вообще ужасное содержание МКД от одного и того же заявителя, в итоге: каждый раз проверка, акт, уборка или другие работы. После смены УК ничего не поменялось, жалобы продолжались, а вот потом оказалось, что мусор подкидывался уже после уборки дворника; на контейнерной площадке переворачивала баки; наливала воду на дорожки для гололеда и т.д.; после того как обнаружили специальное вредительство, жалобы ненадолго прекратились, а потом все заново, только теперь это в пределах всего квартала».

«Житель специально сливал воду для переполнения выгребной ямы возле МКД».

«Когда заявитель сам ломает общедомовое имущество, потом пишет жалобы что все плохо»

- не очень адекватные люди с "особенностями".
  - «жалуются из вышерасположенной квартиры, что их заливают ниже расположенная»;
  - «пожилые с ощущением внешних шумов, сквозняка (не обнаруживаются приборами)»;
  - «ссылки, что УК должна чинить краны в квартире, клеить обои; «заявитель умышленно пытается возложить обязанности по содержанию своего имущества в многоквартирном доме на УО. Рассчитывает, что проще выполнить его желания, чем отписываться»;
  - «просто неадекватное поведение (раздевание, агрессивное поведение, истерики)»;
  - «постоянные угрозы жаловаться Президенту лично, ссылка на личное знакомство»;
  - «недопуск в квартиру для ремонта стояка отопления в зимний период из-за "угрозы похищения" сотрудниками аварийной службы "ценных вещей", которые на самом деле являются мусором, принесенным с помоек»;
  - «обращение "не гражданина РФ" в государственный орган с жалобой на сам орган, прокуратуру и полицию»;
  - «У одной заявительницы из розеток черти лезли, сотрудник МВД провел ночь в ее квартире по поручению начальства, после этого заявления прекратились, мотивировка – «они вас боятся и не вылезают при вас». Другой требовал определить, почему вода в лужах позеленела, кто хозяин лужи и кто ответственен за ее нахождение на конкретном участке».
- Лица, которые практикуют угрозы и вымогательство.
  - «Заявитель звонил на работу и угрожал, что выследит и встретит с компанией друзей, чтобы научить работать».
  - «Постоянные комментарии в социальных сетях под всеми постами всех органов власти/муниципалитетов. Личные угрозы с перечислением фактов из личной жизни сотрудника (которые можно найти в социальных сетях или по косвенным признакам)».
  - «Вымогательство денег в связи с трудной жизненной ситуацией (на протяжении многих лет)».

## Отношение к УО и ТСЖ, которые страдают от "трудных" заявителей

20 из 30 опрошенных жалко поднадзорных, относятся к последним с пониманием, сочувствием. Жаль времени, которое УО может потратить на пользу нормальных жителей.

2 участникам жалко себя и своего времени («они парализуют работу инспекции»).

6 ответили, что относятся равно/ объективно / нормально / в зависимости от ситуации.

2 опрошенным вовсе не жалко УО («это прогнозируемые предпринимательские риски для УО», «при наличии таких собственников представителям УО нужно идти на опережение, работать с гражданами быть максимально открытыми, вести диалог»).

## Имеются ли какие-то договоренности с поднадзорными в отношении заявителя

На этот вопрос были получены такие ответы:

«Советуем, как правильно дать нам объяснения, какие документы предоставить, если есть возможность избежать административной ответственности или внесения представления. Вместе думаем, как отфутболить заявителя. Но если ничего сделать нельзя, и нарушения есть, то реагируем, просим быть внимательными в следующий раз».

«Договорились обсудить требования заявителя на общем собрании всех жильцов».

«Приглашаем на личный прием с участием УК и пытаемся разобраться в возникшей ситуации. Результат 50/50».

«Заявителю - минимум информации в ответах. С УК/ТСЖ - договорённость о "допроверочном" устранении нарушений, чтобы жалобы формально не были "результативными"».

«Предлагаем в отношении совсем тяжелых случаев пересылать их жалобы куда-нибудь в другие места (типа муниципалитета), либо оформлять журнал исходящей корреспонденции таким образом, как будто ответ был и дан в срок. Это хоть ненамного, но растягивает переписку с жалобщиком на время. Также можно отвечать в последний день срока».

**Некоторые решили, что вопрос про беседы с самими заявителями, и как минимум 6 представителей надзорных органов отметили, что разговаривать с теми практически бесполезно, например.**

«Объяснения, разъяснения и нормальное общение с такими гражданами, к сожалению, в большинстве случаев не помогает, их обращений становится еще больше, только еще примешивают выдернутые из контекста объяснения и обвиняют в бездействии».

«самым злобным рецидивистам и кверулянтам неинтересно, что ты им говоришь. Те, кто много пишут, но для достижения цели, как правило, сами пропадают после ее решения».

«В большинстве случаев это не приводит к успокоению заявителя, скорее наоборот - начинает писать еще больше, когда узнает, кто такие прокуроры в лицо. Хотя обговаривать стараюсь практически всегда, ведь если после человеческого объяснения, что человек неправ, гражданин напишет не 5 жалоб в сутки, а лишь 4 — это успех».

## **Возвращаясь к неформальному общению УО и ТСЖ с контролирующими органами.**

УО и ТСЖ был задан похожий вопрос: «Общались ли Вы с представителями контролирующих органов неофициально - по поводу поведения жалобщика?»

62 респондента ответили «да», «45» – нет

**На вопрос «К какому соглашению с ними пришли?»** УО и ТСЖ оказались более разговорчивы и привели такие примеры договоренностей, помимо довольно частого «Договорились работать сообща»:

«Посоветовал жилнадзор и администрация найти у гражданина недостатки по ремонту в квартире, зафиксировать. Мы зашли, увидели полотенчик из стены, значит, трубы утопил. Акт составили. Плюс в акте дописали, что по проекту несоответствие радиаторов отопления с фактическими».

«Помощник прокурора позвонил мне и попросил прислать ответ в электронном виде. Ему было лень самому сочинять, сразу же ясно, что профессиональный жалобщик строчит».

«ГЖИ отреагировала вполне адекватно сказав, что такие вечно недовольные есть в каждом доме, а поскольку наш дом хорошо обслуживается, то ушли без претензий и предписаний, договорились держать связь».

«Прозвучала просьба о прекращении переписки в связи с повторными обращениями на одну и ту же тему к тем же лицам на основании ст. 11 ФЗ 59».

«Со всеми органами обсуждаем эту тему, для всех органов это также проблема, договаривались до подергать, вызывать для дачи объяснений, задавать по жалобам побольше уточняющих вопросов, требовать больше доказательств и т. п. В целом трата времени на объяснения (обычно все без них) - рабочий вариант уменьшить пыл жалобщиков. Но не все проверяющие органы готовы тратить на это время. Им проще провести формальную проверку, или даже не проводить формальную проверку, а написать, что проведено, все ок, до свидания, чем тратить время на [нецензурное слово] жалобщиков».

«Общались с представителями УЖКХ. Нам были предоставлены образцы ответов, которыми пользовалось их ведомство. Спасибо им за это».

«ГЖИ. Общение исключительно в рамках работы. Жалобщики "по-человечески" и их тоже замучили. Решение: сроки ответов не пропускать, вольностей не допускать, отношения строить в формальном русле».

«ГЖИ, пришли к соглашению о формальных и сухих ответах на обращения, проверками не мучают».

«Муниципальный контроль. Давали советы относительно ответа на жалобу. Иногда помогали, давая заявителю отписки».

«Договорились, что не будут давать ход репрессиям, или дадут формально ответ на его жалобу».

«Общались с представителем государственной жилищной инспекции, мы предложили им подвергать такого заявителя на дачу дополнительных объяснений, причем так, чтобы иногда по приходу заявителя в ГЖИ чудесным образом инспектор пропадал на выезды, и его приглашали на другой день. Иногда это помогало успокоить буйного заявителя».

«Прокуратура. Обещали учесть, что заявитель везде пишет, не проводить проверки по его обращениям».

«Орган жилищного надзора, получили устный совет по дальнейшим действиям. Совет ГЖИ помог».

«ГЖИ. Они от них тоже устали и просто дублируют ответы».

«ГЖИ МО. Разводят руками, говорят, чтобы отвечали хоть что-то на эти "жалобы"».

«Прокуратура. Работа сообща, в виде сухих отказов по жалобам трудного гражданина».

«ГЖИ (зависит от инспектора), в телефонном режиме инспектор объяснял почему заявитель - дурачок/ выходил на проверку без заявителя/ ограничился запросом документов без проверки».

## Рекомендации коллегам

7 человек посоветовали ограничиваться формальным ответом, из них 3 добавили – «в последний день срока»

3 участников рекомендуют прекращение переписки.

1 – перенаправление в другой орган.

Некоторые советуют разобраться один раз, а дальше копипастить:

«Совет простой - один раз разобраться во всех доводах заявителя, и потом копировать-вставить при каждом ответе. Когда дойдет до уровня прокуратуры области/края - один раз перешлешь материалы проверок, объяснишь, что и как, и в принципе вопрос закроется».

«Первый ответ нужно делать большим. Много нормативных, объемных выдержек и между ними кратко по сути. Обязательно отмечать, что заявитель - гражданин РФ. На другие заявления - все в первом».

Хотя двое считают, что любой ответ должен быть максимально коротким (не считая тех 7, кто советует давать формальные ответы).

Другие предложения:

- Внимательное отношение.

«Профессиональный подход. Объективное, всестороннее рассмотрение по существу вопроса в рамках полномочий. Коротко и по существу. Не пытаться выделять этого гражданина отдельно: не ущемлять (никакого хамства, никаких надуманных экзекуций), но и не идти на поводу, пытаюсь влиять на контролируемое лицо, не заигрывать и не нянчиться».

«Максимально внимательно отрабатывать все доводы».

«Не терять бдительность при вычитывании жалоб - в потоке слов может проскользнуть важная строка».

- Фиксация всего.

«Вести фиксацию личного общения, привлечь к общественным мероприятиям (иногда должность «старшего» по двору благоприятно влияет на жалобщика)».

«Спокойный разговор с участием свидетелей, с записью на диктофон и видеокамеру».

- «Приглашение на дачу объяснений».
- «На тех, которые хотят денег- писать в МВД с доказательствами».



Про личное общение рекомендации были противоположными:

«Работать с таким заявителем в персональном контакте».

«Личное общение свести на нет. Только официальная переписка. Потому что в нашем случае личное общение только усугубляло ситуацию».

**«Что бы Вы посоветовали поднадзорным: как поступать, как минимизировать риски штрафов, чтобы при этом работа (и их работа, и Ваша) не была парализована из-за одного "трудного" гражданина?»**

Кроме предложений соблюдать закон, быть открытыми и просто «работать» с трудными гражданами, были такие рекомендации:

Фиксация	<p>«Все фиксировать документально. Акты о выполненных работах подписывать у Председателя Совета МКД или других собственников. Наличие фотоматериалов с датами».</p> <p>«Просчитывать риски, профессиональный подход - только хорошо сделанная работа может защитить в данном случае. Во всех возможных случаях документальное подтверждение итогов взаимодействия. Ничего личного, Вы на работе, но сотрудники тоже люди, и если их оскорбляют, угрожают, то тут поможет видеофиксация и обращение в соответствующие органы».</p> <p>«Согласовывать все действия в отношении него, максимально обставляться документами, свидетелями и т.п.».</p>
Работа с обращениями	<p>«Формальные ответы».</p> <p>«Своевременно давать ответ, чтобы не навлечь на себя угрозу представления от прокуратуры».</p> <p>«Проверить нормативную базу, на которую ссылается заявитель (или ту, которой регулируется спорный вопрос), заранее подготовить документы, обосновывающие выводы».</p> <p>«Соблюдать требования законодательства, в т.ч. своевременно и объективно рассматривать поток обращений «трудного» гражданина - не давать ему повод привлекать УО к ответственности. Только так ... Просим обращать на его жалобы особое внимание и понимать, что после каждого обращения к ним, будет минимум одна жалоба к нам».</p> <p>«Отвечать в сроки и с видимостью работы с обращением».</p>
Привлечение совета МКД	<p>«Переложить работу с такими гражданами на совет дома»</p> <p>«Конструктивное взаимодействие с активом дома, советом многоквартирного дома».</p> <p>«Заручиться поддержкой совета дома, в том числе в части определения очередности выполнения работ».</p>

Искать нарушения у самих жалобщиков	«Детально проверить исполнение жильцом требований закона по пользованию общим имуществом, оплате и другие обязанности. При выявлении нарушений активно требовать их устранения, в том числе в судебном порядке».
Выделение отдельного человека	«Юридически грамотный сотрудник для работы с таким потерпевшим». «Выделить ответственного сотрудника, который будет отслеживать жалобы таких граждан, чтобы оперативно реагировать, соблюдать срок и т.д.».
:)	«Взаимодействовать с контрольным органом, идти на контакт».

«Что значит риски штрафов? Если из обращения вытек штраф - это не трудный гражданин, а тот, кто сообщил о проблеме».

*Видимо, этому отвечающему либо неизвестны случаи, либо он считает виной УО, когда сам заявитель подстраивает нарушения – портит, пачкает общее имущество или [выстужает](#) квартиру перед проверкой, либо [не пускает](#) в квартиру ГЖИ, чтобы та могла убедиться в исполнении ранее выданного предписания, что потенциально может вылиться в штрафы или предписания.*

## Взгляд со стороны собственников и советов МКД

Собственникам было задано три отдельных вопроса, ответы на которые в обобщенном виде выглядят следующим образом:

### «Как Вы думаете, почему Ваши знакомые стали так агрессивно бороться с УК (ТСЖ)?»

- Из-за психических заболеваний и психологических проблем.
- Из-за недоверия и безграмотности. Это толкает людей во всякие секты, где им еще больше промывают мозг (типа «за ЖКУ заплатило государство»).
- Ради пиара и мнимого уважения.
- От скуки и безделья.
- Из жажды власти и денег (актуально для ТСЖ).
- С целью навредить УО (сотрудники других УО или собственники, поддерживающие и продвигающие другие УО).
- Не устраивает работа УО / контролирующих органов / совета МКД (нужное подчеркнуть). При этом недовольство может быть вызвано отказом в решении вопросов, не относящихся к их компетенции.

### «Как Вы думаете, чего Ваши знакомые хотят добиться таким активным поведением?»

- Смены УО или председателя правления ТСЖ, кооператива.
- Воплотить личные корыстные желания. Например, организация личной зоны для отдыха на крыше и выгула котов; бесплатные услуги или заработок (как в рамках потребительского терроризма/экстремизма, так и в рамках поручения от УО-конкурента).
- Отмщения или восстановления нарушенной, по их мнению, справедливости.
- Самоутверждения, внимания или власти.
- «Чтобы УК потратила как можно больше денег, выполняя предписания контролирующих органов».

### Как полагаете, что бы могло успокоить Ваших знакомых? После чего они перестали бы вести свою активную работу против УК (ТСЖ)?

- до конца жизни – ничего;
- выселение, наказание, денежные взыскания;
- организованный отпор остальных собственников;
- игнорирование;
- разъяснительная работа совета МКД и УО;
- открытость деятельности совета МКД и УО, личные встречи с советом и директором УО;
- выполнение личной цели (ликвидация ЖСК, смена УО);
- изменение законодательства, чтобы посторонние люди не могли оставлять заявки в отношении чужих домов.

## Шаблоны ответов

Ниже приведены заготовки ответов по популярным запросам УО и ТСЖ.

### Ответ постороннему гражданину

На Ваше обращение в порядке п. 37 Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами сообщаем следующее.

Обязанность лица, управляющего многоквартирным домом, обеспечить доступ к информации предусмотрена в ч. 10.1 ст. 161 Жилищного кодекса РФ. В развитие этой нормы Приказом Минкомсвязи России № 74, Минстроя России № 114/пр от 29.02.2016 утвержден Порядок, состав, сроки и периодичность размещения в ГИС ЖКХ информации о деятельности по управлению многоквартирным домом.

Для обеспечения доступа к информации об управлении домом и для соблюдения требований этого приказа нами размещено в ГИС ЖКХ всё, что требуется, и оно доступно для ознакомления – с учетом различных прав доступа – в пределах и объемах, которые законодатель посчитал достаточными соответственно для собственника помещения, другого пользователя помещения, постороннего физического лица.

Так как выдача и направление копий документов не предусмотрена Правилами осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами № 416, то ознакомиться с документами Вы также можете в нашем офисе в приемные дни и часы, которые также указаны в ГИС ЖКХ на странице «Информация об организации, осуществляющей управление многоквартирными домами».

Обращаем внимание, что ознакомление заявителя происходит только с теми документами, обязанность по ознакомлению с которыми прямо возложена на лицо, управляющее многоквартирным домом. То есть перечень предоставляемых документов напрямую зависит от статуса заявителя (у собственника объем прав выше).

### Ответ об отсутствии обязанности предоставлять информацию (документы)

На Ваше обращение с вопросом о предоставлении {чего именно из того, что НЕ требуется давать по закону} хотим дать следующие разъяснения.

В силу раздела VIII Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15 мая 2013 г. № 416, у нас отсутствует обязанность по предоставлению запрашиваемой Вами информации. Такой обязанности не содержится также в других нормативно-правовых актах, регулирующих сферу ЖКХ.

Сейчас действует ч. 10.1 ст. 161.1 ЖК РФ про размещение информации в ГИС ЖКХ. Таким образом, раскрытие информации нами осуществляется в ГИС ЖКХ исходя из требований Приказа Минкомсвязи России № 74, Минстроя России № 114/пр от 29.02.2016.

### Ответ жителю, который требует дополнить повестку запущенного собрания

От Вас поступило заявление о вынесении на голосование вопроса о [...].

Вынуждены отказать в связи с тем, что инициатор не имеет права менять повестку собрания после уведомления о его проведении. Изменение повестки приведет к тому, что решение по добавленному вопросу будет считаться ничтожным (п. 1 ст. 181.5 Гражданского кодекса РФ).

Собрание уже инициировано, поэтому повторное уведомление (сообщение о собрании) с измененной повесткой будет являться нарушением процедуры уведомления, в т.ч. сроков. В связи с этим мы не готовы нарушать порядок проведения уже начатого (инициированного) собрания и рисковать его результатами.

Кроме того, Вы вправе инициировать свое собрание или голосовать «против» по вопросам повестки текущего собрания.

## **Ответ о размещении запрошенной информации в ГИС ЖКХ**

На Ваше обращение в порядке п. 34 Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами сообщаем следующее.

Обязанность лица, управляющего многоквартирным домом, обеспечить доступ к информации предусмотрена в ч. 10.1 ст. 161 Жилищного кодекса РФ. В развитие этой нормы Приказом Минкомсвязи России № 74, Минстроя России № 114/пр от 29.02.2016 утвержден Порядок, состав, сроки и периодичность размещения в ГИС ЖКХ информации о деятельности по управлению многоквартирным домом.

Для обеспечения доступа к информации об управлении домом и для соблюдения требований этого приказа нами размещено в ГИС ЖКХ всё, что требуется, и оно доступно для ознакомления – с учетом различных прав доступа – в пределах и объемах, которые законодатель посчитал достаточными соответственно для собственника помещения, другого пользователя помещения, постороннего физического лица.

Пункт 34 Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами предусматривает, что если запрашиваемая информация раскрыта в необходимом объеме и является актуальной на момент рассмотрения запроса (обращения), то управляющая организация, товарищество или кооператив вправе просто сообщить место размещения такой информации.

Так как Вами запрошена информация, которая размещена нами в ГИС ЖКХ, просим ознакомиться с ней в этой информационно-системе: <https://dom.gosuslugi.ru>.

## **Ответ на требование перерасчета при некачественной услуге, зафиксированной филькиной грамотой**

Правила изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, утверждены Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 № 491.

В этом документе регламентированы случаи и порядок перерасчёта: факт выявления некачественных услуг или работ отражается в акте, который является основанием для уменьшения размера платы за содержание жилого помещения (п. 15 Правил); акт нарушения качества составляется в порядке, установленном Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам для составления акта непредоставления или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества (п. 16 Правил).

Таким образом, при составлении акта о некачественных услугах или работах необходимо руководствоваться требованиями раздела X Правил предоставления коммунальных услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 – пункты 105 - 110(1) Правил.

Предусмотренная этими Правилами процедура собственниками не соблюдена: заявки не подавались, представители товарищества для актирования недостатков услуг и работ по содержанию не вызывались, соответствующие акты не составлялись. Представленное обращение не является основанием для уменьшения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения, под которым понимаются акты, составленные в соответствии с указанными выше правилами.

При обнаружении недостатков в содержании общедомового имущества просим информировать аварийно-диспетчерскую службу, наши работники будут фиксировать нарушения путем составления актов, которые послужат законным основанием для перерасчёта платы за содержание жилья.

## Ответ на требование уволить работника

По требованию об отстранении от работы [...] сообщаем, что решение о трудовых обязанностях, привлечении к дисциплинарной ответственности относится к компетенции работодателя, а не отдельных собственников помещений в доме.

Информация, изложенная в Вашем обращении, принята к сведению, с указанным работником проведена разъяснительная работа, ему указано на необходимость соблюдения действующего законодательства, а также на возможность привлечения к дисциплинарной ответственности в случае ненадлежащего исполнения своих обязанностей.

## Ответ на требование нанять кого-то работу

По требованию о приеме на работу [...] сообщаем, что сейчас прием на работу еще одного работника невозможен. Оформление трудовых отношений регулируется трудовым законодательством, которое предусматривает привлечение к труду при наличии соответствующих свободных единиц в штатном расписании (ст. 15, 57 Трудового кодекса РФ). В настоящее время у нас нет свободных штатных единиц.

Кроме того, приём на работу еще одного сотрудника увеличит затраты управление и содержание дома, что требует повышения размера платы за содержание и ремонт.

## Ответ Человекам, ЖенЧинам и МужЧинам

Уважаемый Человек, в наше непростое время не только лишь все могут себе позволить жить согласно тому, что заповедали кони их Предков. В связи с этим нам представляется крайне сложным выразить полноту радости от осознания всей меры того блага, каковое причитается Вам ввиду приобретения «личности», «персоны» или «субъекта».

Спешим также согласиться и с тем, что Человек, его права и свободы являются высшей ценностью (тем паче, когда сей Человек заявляет себя одухотворённым).

Однако вынуждены почтительно уведомить Вас о том, что, к сожалению, в текущей версии объективной реальности отсутствуют достаточные основания сатисфакции требований, сформулированных Вашим волеизъявлением.

Увы, наш Добрый Друг, дом так устроен, что в нём живут и другие Живые души, большинство которых наделило нашу «фирму» обязанностями по управлению домом, работой с должниками и прочими заботами, зачастую утомительными для Живой души.

А ещё мудрость Предков свидетельствует - в доме сама по себе появляется лишь пыль, а всё остальное, потребное Живым душам – обеспечивается трудом других Человеков, который, без сомнений, Ваши почтенные Предки весьма уважали.

Кроме того, бесполезно напомнить, что помимо Человеков, проживающих в доме, бытием также обладают и Живые души из контролирующих органов, которые довлеют над нами мерами понуждения исполнять нормы и правила, установленные на территории, на которой расположено Ваше обиталище.

За сим имеем пожелать Вам доброго здоровья и заверяем в бесконечном счастье общения с Вами!

---

**Были запрошены и другие шаблоны, которые по мере готовности будут выкладываться на каналах [ЖКХ](#), [Подслушано у УО](#) или [ДомОнлайн](#).**

Уже можно скачать:

- Требование о доступе в квартиру [для осмотра ОИ](#) или [его ремонта](#);
- По перепланировке – [претензия к собственнику](#), [обращение в муниципалитет](#) и [жалоба в ГЖИ](#). Также есть [претензия на перегородку](#) в местах общего пользования.
- Пример [претензии по вещам в подъезде](#).