

Коммунальная реформа идет не первый год, но порой такое впечатление, что она разминувшись с жильцами. На днях соседка меня спрашивает: как правильно называется выключатель, что в подъезде? Дело в том, что он сломался, а электрик ДЕЗа отрезанно заявил, что ничем помочь не может: нет у него такого. Соседка хочет купить сама, но в магазине не понимают, что ей нужно. Это что - реформа на марше?

Каждый может рассказать множество подобных историй, которые отражают не только многообразие коммунальных проблем, но и нашу безграмотность в этих делах. Плюс взаимное неуважение жителей и работников ЖКХ, конфликтный характер взаимоотношений, который достался нам в наследство от прежних времен. Дело в том, что раньше жильцы платили небольшие деньги за коммунальные услуги, и коммунальщики не чувствовали перед нами никакой ответственности. Отсюда и небрежение. Сейчас плата растет, жители уже не хлебники, а партнеры, но коммунальщики этого еще не поняли. Поэтому для меня реформа ЖКХ - в первую очередь изменение этих отношений. Теперь главный платящий - житель, он вправе проверить качество работы, а при необходимости и призвать к ответственности через суд. Но житель этого тоже пока не понял, ему надо все объяснить и научить действовать.

Делается что-то в этом направлении?

Делается. Например, в городе Бор Нижегородской области действует программа Института экономики города «Обученные наблюдатели». Жителей (это могут быть старшие по домам) знакомят с коммунальными нормативами, которые полезно знать. Показывают, как должна выглядеть контейнерная площадка, какие должны быть бабки, когда положено вывозить мусор. Если, к примеру, после 11 утра эти бабки стоят переполненные, то речь идет уже не о просбах, а о штрафных санкциях. А кто-нибудь слышал, чтобы председателю домкома показали документы, касающиеся расходования коммунальных денег? Кто-нибудь знает, что входит в обязанности уборщицы? Словом, речь идет об информированности жителей во всем, что касается их жилья. Люди должны понять: они имеют право спрашивать и делать выводы.

Правозащитная нервотрепка привлекает немногих. Нельзя ли, Елена Сергеевна, создать такой механизм, который не требовал бы от жильца регулярной борьбы?

Не надо бороться каждому, достаточно небольшого организованного актива. В то же время меняется и система ЖКХ. В нее приходят молодые люди, которые понимают, что будущее компании зависит от ее имиджа, репутации, и поэтому разъясняют жителям их права и возможности, информируют, ищут пути сотрудничества.

Например, в подмосковной Электростали частная компания «Городские системы МТК» с ежемесячной платёжкой прилагает газету «Домоуправ», где расписано, на что расходуются коммунальные средства, какие у компании планы, и теперь каждому жителю это известно. К сожалению, такое отношение - исключение из общей картины неуважения к жителю... Нам обязательно нужно учиться понимать свои роли - жителей, соседей, потребителей жилищно-коммунальных услуг. Именно об этом я и написала книжку «Жилищный урок, который мы преподали друг другу».

В чем же этот «жилищный урок»?

Я считаю, что реформа ЖКХ не получится без привлечения жителей к местному самоуправлению. А это невозможно без просвещения не только взрослых, но и детей. Так родился «жилищный урок». Речь тут о некотором наборе знаний, который



ФОТО ЭЛЛАРДА ЛАПОВКА

Елена ШОМИНА - доктор политических наук, профессор Высшей школы экономики. Она много лет занимается проблемами нашей коммунальной жизни и поиском путей, как ее улучшить. А быт старой ховринской девятиэтажки, где живет профессор, дает немало пищи для размышлений на эту тему.

ХОТИТЕ ПЕРЕМЕН? ОБЪЕДИНЯЙТЕСЬ!

необходим, если мы хотим, чтобы в ЖКХ произошли реформы. Я хочу, чтобы дети задумались о том, откуда берется в квартире вода и куда она потом уходит. Почему у нас так много мусора и такие некрасивые помойки. Может, что-то и от нас зависит? Мы же не сортируем мусор, не умеем складывать коробки из-под сока и молока, не сворачиваем пластиковые бутылки, как это делают в Швеции. Почему? Наверное, потому, что платим за вывоз мусора гораздо меньше, чем там.

Школьники жалуются на перегрузку, а тут еще этот урок... Откуда время?

В разных городах по-разному. В Астрахани совместили с уроком экономики все, связанное с квартплатой - от чего зависит, как снизить. В Малоярославце это урок местного самоуправления, куда приходит вице-мэр, отвечающий за ЖКХ, представители городской администрации. В Чистополе используются внеклассные часы. А в Москве, в Перове, даже действует школа юного домоуправа.

Елена Сергеевна, неужели школьникам это интересно?

То, как выглядит дом, как содержится - один из показателей социального статуса жильцов, во всем мире так. Чем лучше и престижнее дом, а главное - район и улица, тем больше у вас шансов получить хорошо оплачиваемую, интересную работу. Для этого создают, в частности, различные соседские организации, которые стремятся сделать свой микрорайон более привлекательным.

Люди хотят гордиться тем местом, где живут. Это чувствуют и дети. Они смотрят, что сами могут исправить, а где нужна помощь. Да и ведут себя после этих уроков по-другому.

Те самые дети, которые этот дом и уродуют?..

Что ж, дети на многое способны. Значит, нужно создавать

в доме такую атмосферу, когда нельзя ни сломать что-то, ни бумажку бросить. И таких домов немало. В Москве, например, на Большой Грузинской в свое время действовал один из первых в городе комитетов самоуправления. Я видела, как там дети сажали цветы во дворе. Те, что поменьше, носили воду и поливали, подростки постарше охраняли младших, а папы учили их самообороне. Мама и бабушка пекли пироги к дворовым праздникам. Так что каждый был занят полезным делом.

У вас немало публикаций на темы местного самоуправления. Наверное, используйте свои идеи по месту жительства?

Я живу в старой девятиэтажке. Есть у нас совет подъезда, есть своя стенгазета - «Соседские ведомости». О чем пишем? Вот, к примеру, одна из первых заметок: «Первое совместное чаепитие жителей нашего подъезда состоялось 22 февраля 1997 года и собрало 16 человек - представителей 6 этажей, 12 квартир. Чаепитие показало, что здесь живет много симпатичных и активных людей, готовых уделить часть своего времени и сил, чтобы изменить наш быт к лучшему. Эти ответственные люди стали старшими по этажу и сформировали совет подъезда, который возглавил Нина Павловна».

Активистов у нас человек семь, еще столько же, на кого можно положиться. Вместе готовились к дню рождения подъезда, придумали тематическое украшение этажей - кулинарное (с рецептами от соседок), автомобильное (советы опытных автолюбителей), цветочное (наша главная цветочница Виола показывала свои цветы и давала консультации). Было еще кошачье, с фотографиями - это понятно о чем, были поздравления всем соседям.

Перед праздниками обычно украшаем подъезд. В результате всех этих трудов мы не только избавились от самодельной «живописи», но и создали в обычном доме, без консьержей, безопасную и приветливую атмосферу. Если соседние подъезды разрисованы и загажены, то у нас все чисто, а на подоконниках между этажами - цветы. (Кстати, несколько квартир в нашем подъезде были очень выгодно проданы.)

К сожалению, совет подъезда действует только у нас, в остальных трех нет ничего. Самое большее, что там могут делать - это жаловаться. Вот и приходят к нам, просят помочь написать письма в управу...

Помогает ваш совет подъезда в коммунальных делах?

Такое бывает довольно часто. Когда в доме начался ремонт и к нам из РЭУ пришли красить стены, то сначала посоветовались с жильцами. Откуда такое внимание? Ну мы же не первый год друг друга знаем... Так вот: везде красили подъезды в темно-синий цвет, потому что в тот момент была только такая краска. А нам хотелось - в светло-зеленый. Ремонт приостановили, заказали другую краску, хоть и пришлось подождать полмесяца. Но зато мы довольны работой, ведь делали-то для нас. Иначе получится как в новостройках, где жильцы первым делом устраивают ремонт, снова клеят обои... Абсурд, но привычный.

Конечно, мы не собираемся брать на себя чужие профессиональные обязанности, но вот сотрудничать с нами, советоваться -

ности, появляются новые чиновники, призванные нам помогать. В Новгороде это менеджеры по работе с территориями, в Улан-Уде - дворовые инструкторы, в Москве - уполномоченные по работе с населением. Не все, конечно, у них получается. Сидит, к примеру, в управе милая женщина, которой поручено в этом году создать полсотни домкомов, и не представляет, с чего начинать. Не всегда знает и о существовании специальных газет и полезных книг, а их уже очень много - посмотрите на мои стеллажи...

А вот в канадском Торонто весь жилфонд разбили примерно на три десятка соседских жилищных единиц. В каждой из них есть свой соседский центр, а в нем менеджер, который работает с людьми, изучает их мнение. С чем можно сравнить у нас? Не с чем.

Если говорить о соседском сообществе, то очень понравился мне и проект (тоже канадский), который называется «Готовьте и разговаривайте». На небольшой кухне соседского центра раз в неделю собираются женщины, чтобы обменяться какими-то национальными рецептами (напомню, что Канада - страна многонациональная). Скажем, сегодня будет индийская кухня, через неделю - китайское блюдо, а в следующий раз - украинский борщ. Кухня сделана так, что женщины стоят лицом друг к другу и беседуют. Такой простой прием создает определенную атмосферу, помогает наладить хорошие отношения.

А нам-то что делать?

шаги жилищной демократии: информация для жителей, совместное обсуждение того, что для них сделано, разработка предложений. Полезной информации должно быть как можно больше, причем там, где ее удобно читать. И крупными буквами, с указанием источника и номера телефона. Но часто ли объявления отвечают этим простым требованиям?

Есть города - например, Пермь, - где власти научились сотрудничать с жителями, которые заставили с собой считаться. Каким образом? Не выступали только в роли просителей, а много брали на себя: мол, это мы уже сделали, это продумали, а вот тут нам нужна помощь...

Существуют ли подобные проблемы в благополучных странах?

Нет предела требований людей к качеству жизни, и потому жилищно-коммунальные проблемы есть везде. Но если нас заботят в основном прохуdivшиеся трубы и тесные квадратные метры, то в Европе больше думают о взаимных правах и обязанностях жителей и домовладельцев.

Нет таких стран, где хватало бы средств на содержание муниципального жилья, везде ищут способы снизить расходы. И везде отношения домовладельцев и жильцов конфликтны, поэтому последние стараются объединяться, чтобы отстаивать свои интересы. Например, организация квартиросъемщиков, заинтересованная в снижении квартплаты, берет на себя переговоры с домовладельцем.

это было бы полезно. Ведь архитектор тут не живет, и только жители могут подсказать ему, где, к примеру, им бы хотелось, чтобы прошла асфальтированная тропинка. Или работники Мосзеленхоза, прежде чем тратить деньги на озеленение, поинтересовались бы нашим мнением. К сожалению, в Москве пока не воспринимают домком как форму территориального самоуправления, не говоря уж о совете подъезда, хотя документов и программ на эту тему немало.

Как же нам взять власть в руки в своих же собственных домах? Научите...

Есть Закон об основах местного самоуправления, статья 27, где говорится о территориальном общественном самоуправлении (ТОС). Такое самоуправление может быть на уровне микрорайона, дома или отдельного подъезда. Если ТОС есть хотя бы в подъезде, то мы уже можем более серьезно разговаривать и с работниками ДЕЗа, и с участковым милиционером, и с чиновником из управы. Ведь для чего создано соседские организации? Среди прочего - для защиты своей территории, улучшения своей жилой среды, улучшения качества жилищно-коммунальных услуг. Начните с объединения на уровне подъезда. Подъезд - это «вертикальная деревня», где люди должны знать друг друга хотя бы для того, чтобы без опаски войти в лифт. И чтобы в подъезде было чисто и красиво. А объединившись на уровне дома, можно решать вопросы его эксплуатации, содержания дворовой территории, ее безопасности.

Наши советы жителям: не стесняйтесь, не ленитесь, не ждите благодарности. Сотрудничайте и советуйтесь с местной властью, жилищной комиссией управы, с другими общественными организациями. В разных городах возникают новые долж-

Прежде всего нужны единомышленники. Начните поиск вокруг себя, поговорите с соседями. Кто-то обязательно вас поддержит.

Поинтересуйтесь, как дела в соседнем подъезде или доме: не исключено, что там уже прошли этот путь. Даже если не почувствуете поддержки, начинайте действовать сами - например, вымойте стены в лифте, украсьте свой этаж перед Новым годом. Не огорчайтесь, если соседи решат, что вам «больше всех надо». Со временем это пройдет и к вам обязательно кто-нибудь присоединится. И не ждите благодарности. В конце концов, вы сами хотите жить достойно, и чистый подъезд - уже неплохая награда за труды. Ведь многих неприятностей можно избежать, если не забывать о здравом смысле. Как-то накануне Нового года у нас заболела уборщица. Совет подъезда повесил объявление и попросил жильцов не пользоваться мусоропроводом, а выносить мусор в контейнеры. И у нас не было ни засора, ни грязи, ни вони, как в соседних подъездах.

Почему-то очень мало охотников участвовать в таких делах.

Люди не верят, что их голос для кого-то важен, отсутствуют демократические навыки самовыражения, выслушивания других. Но опыт организации жителей в разных городах и селах страны показывает, что вместе мы можем сделать очень много. Вместе с соседями и депутатами, работниками ЖКХ и управы. Только нужно не стесняться, не лениться и не бояться.

Как должна помогать власть старшим по домам?

Не просто учить, а сделать специалистов - например, архитектора, юриста - доступными. Обязательно надо, чтобы в управе были люди, к которым могут прийти представители жителей и обсудить свои проблемы. Это и есть

Что же касается качества жилья, то если еще недавно оно сводилось к площади и минимальным санитарным удобствам, то теперь речь идет не только о содержании коммунального хозяйства, но и об определенных услугах для некоторых категорий жильцов - например, инвалидов, больных. Кроме того, в качестве жилья входят и расположение дома, и царящие в нем нравы.

Чувство причастности к управлению своим домом меняет отношение к нему, и потому в развитых странах не поощряют иждивенчества и предпочитают партнерские отношения с гражданами. При этом идет активное обсуждение такой, казалось бы, далекой от ЖКХ проблемы, как суть демократии. Традиционно считалось, что это власть большинства. Теперь же все больше сторонников другой точки зрения: демократия - это максимальный учет интересов меньшинства.

Но как учесть эти интересы, если даже провести общее собрание жильцов - практически неразрешимая задача?

В Бразилии считают, что решать будет тот, кто придет на собрание. Пришли пять человек - прекрасно, значит, остальные им доверяют. А вот в Канаде поступают иначе. Управляющая компания рассылает всем жителям информацию о проблеме, предлагает пути ее решения, дает время обдумать и отреагировать. Люди могут прийти в офис, приложить свое мнение по почте, могут позвонить. Если кто-то не реагирует - значит, доверяет остальным. Так что проблемы кворума там нет.

Конечно, не все еще готовы, да и не всем интересно участвовать в принятии решений. Но если мы хотим жить по-человечески, то придется искать выход.

Евгений КРУШЕЛЬНИЦКИЙ