

УДК 332.8

DOI: 10.24412/1998-5533-2026-2-82-89

© Морозов Л.А., 2026

Необходимость повышения вовлечённости граждан в управление многоквартирными домами

**Морозов Леонид Александрович**

Аспирант кафедры государственного
и территориального управления Санкт-Петербургского
государственного экономического университета

(191023, Санкт-Петербург, ул. Садовая, д. 21; e-mail: leonid_morozov@list.ru;
ORCID: 0009-0004-8028-4812; SPIN-code: 5239-6575)

Актуальность исследования обусловлена устойчивой пассивностью собственников помещений в вопросах управления многоквартирными домами, что мешает эффективному функционированию жилищно-коммунального комплекса. Цель работы – проанализировать и систематизировать причины низкой вовлеченности граждан в процесс управления многоквартирными домами. На основе данных научных работ и социологических исследований выделены четыре группы барьеров: институциональные, экономические, психолого-социальные и управленческо-коммуникативные. Рассмотрено влияние цифровизации, которая в настоящее время работает с последствиями, а не с причинами пассивности жильцов. Научная новизна состоит в систематизации барьеров и их подтверждении данными опросов и официальной статистики. Практическая значимость определяется комплексом предложенных мер, которые охватывают градостроительную политику, институциональные преобразования, перенастройку цифровых сервисов и создание конкурентной среды, что в совокупности направлено на повышение эффективности управления комплексом и вовлеченности граждан в вопросы управления.

Ключевые слова: многоквартирный дом, общее собрание собственников, социальная разобщенность, управление жильем, ЖКХ, цифровизация, пассивность собственников, недоверие к управляющим компаниям

Для цитирования: Морозов Л.А. Необходимость повышения вовлечённости граждан в управление многоквартирными домами // Вестник экономики, права и социологии. 2026. № 2. С. 82–89. DOI: 10.24412/1998-5533-2026-2-82-89.

Приватизация жилья в 1990-е гг. в Российской Федерации привела к значительной трансформации социально-экономических отношений в жилищной сфере, в результате которой граждане, ранее частично оплачивавшие коммунальные услуги (ЖКУ), приобрели статус полноправных собственников, плательщиков и заказчиков услуг по управлению многоквартирными домами. Однако, как показывает текущая практика, правовой переход права собственности не привел к формированию соответствующей модели и практических навыков

коллективного управления. Внедренный в процессе реформ институт общего собрания собственников (ОСС) развивался в условиях недоверия и правовой неопределенности [1]. Многоквартирный дом, не имеющий однозначного законодательного определения как единый объект права [2], стал местом конфликта частных и коллективных интересов. В этих условиях мы наблюдаем устойчивый феномен жилищного абсентизма, который в отечественной социологии все чаще характеризуется как проявление системного кризиса управления, вызванного дис-

функцией института собственности [3]. Низкая активность на собраниях жителей многоквартирного дома (МКД), пассивность в принятии решений по его управлению, отсутствие четкого разграничения ответственности между собственниками и управляющими компаниями (УК), а также стремление собственников переложить бремя принятия решений на муниципальные власти или управляющую организацию являются характерными чертами современного жилищно-коммунального комплекса (ЖКК).

Для выявления причин пассивности собственников проведен анализ актуальных научных работ в области жилищной социологии и экономики недвижимости, и была разработана классифика-

ция барьеров, препятствующих участию граждан в управлении многоквартирными домами, которая представлена в таблице 1.

Низкая вовлеченность граждан не является следствием какой-либо единичной причины, а представляет собой комплексный результат институциональных, социальных и экономических факторов. Анализ научной литературы позволяет утверждать, что существует институциональная ловушка, в которой существующие барьеры взаимосвязаны и оказывают комплексное усиливающее воздействие друг на друга. Под институциональной ловушкой в данном контексте понимается устойчивая самоподдерживающаяся система, в которой

Таблица 1

**Факторы, препятствующие вовлеченности собственников
в управление многоквартирными домами**

№	Наименование причины	Описание причин низкой вовлеченности собственников в управление домом
1	Институциональные барьеры	
1.1	Институциональное недоверие	Искусственное внедрение института ОСС создало недоверие у собственников к самому механизму управления
1.2	Правовая неопределенность МКД и общего имущества	Отсутствие четкого законодательного определения МКД и статуса общего имущества как единого объекта права. Собственник не воспринимает себя как часть коллективного субъекта
1.3	Смешение функций управления и формальных правил	Существует смешивание принятия решений, организации работ и управления процессами. Формальный институт управления (лицензирование УК) не приводит к реальному росту качества обслуживания МКД
1.4	Разрыв между правами и обязанностями, в т.ч. отсутствие ответственности за пассивность	Отсутствие юридических последствий за неучастие в ОСС и непринятие решений
1.5	Несогласованность с законодательством о митингах	Очные собрания во дворах могут трактоваться как несанкционированные публичные мероприятия, что влечет административную ответственность
2	Экономические барьеры	
2.1	Не соответствие в принадлежности денежных средств	Деньги собственников поступают на счета УК и де-факто становятся средствами управляющей компании, а не целевым фондом жителей, что снижает возможности экономического воздействия на управляющую организацию. Собственники не воспринимают данные средства как собственные, предназначенные для обслуживания дома
2.2	Статусная неоднородность жителей.	В одном доме могут присутствовать собственники, наниматели социального жилья, арендаторы, члены их семей с разными правами, обязанностями и экономическими интересами
2.3	Эффект «безбилетника».	Прагматичное нежелание тратить время и силы на контроль УК, поскольку результатом воспользуются все жильцы, включая пассивных. С другой стороны, ожидание, что это сделает кто-то другой
2.4	Трансформация квартиры из статуса дома в актив	Из фундаментальной жизненной необходимости жильё превратилось в инструмент спекуляции, где ценность измеряется не комфортом проживания, а рыночной ценой. Забота о долгосрочном приращении стоимости актива подменяется краткосрочным интересом к перепродаже квадратных метров
3	Психолого-социальные барьеры	
3.1	Социальная разобщенность в высотной застройке	Проживание в огромных домах ведет к исчезновению общности жильцов, ослаблению соседских связей, развитию фобий и восприятию соседа как чужого
3.2	Трансформация статуса жильца при трансформации ЖКК	Житель в СССР стал собственником, плательщиком и управляющим в РФ. До настоящего момента у собственников отсутствует понимание и компетенция в их роли в ЖКК
3.3	Отрицательные социальные практики и дефицит доверия	Фальсификация подписей в протоколах ОСС, лоббирование интересов УК, скрытность финансовых документов и отсутствие наглядной отчетности создает убеждение, что любая попытка участия в управлении будет обманута
3.4	Исчезновение двора как пространства социализации	Двор перестал быть местом коммуникации взрослых. Существенно возросло виртуальное общение

Продолжение таблицы 1

№	Наименование причины	Описание причин низкой вовлеченности собственников в управление домом
4	Управленческо-коммуникативные барьеры	
4.1	Замещение работы по обращению формальным ответом	Обязанность УК давать письменный ответ на жалобу, что на практике часто превращается в формальный ответ без реальной работы по сути обращения
4.2	Замещение функции жалобы	Официальные жалобы становятся инструментом недобросовестной борьбы УК, разновидностью воздействия соседей друг на друга или массовому их написанию со стороны активных жителей, но без цели наведения порядка
4.3	Специфика проведения ОСС в зависимости от размера дома	В небольших домах жители чаще являются инициаторами собраний и участие собственников выше, чем в крупных домах. При этом в крупных домах в основном инициатор собраний УК, а поднимаемые вопросы больше технические, чем управленческие

Составлено автором на основе [1–9].

неэффективные нормы и практики блокируют переход к более рациональным моделям поведения. Собственники пассивны, потому что не верят в результативность участия; УК не повышают качество услуг, потому что пассивность жителей не создает для этого стимулов. При этом государственные органы, в свою очередь, не ужесточают регулирование, ссылаясь на низкую гражданскую активность. Разорвать этот замкнутый круг единичными мерами невозможно – требуется комплексное воздействие на всех участников одновременно [1].

Ключевым аспектом является институциональное недоверие к самой системе управления жилым домом. Собственники, сталкиваясь с правовой неопределенностью статуса МКД [2] и отсутствием четкого определения общего имущества, не воспринимают данное имущество как свою собственность. Это усиливает эффект восприятия квартиры как элемента исключительно экономического характера [4], когда она воспринимается как актив для перепродажи либо источник дохода от аренды, но не как среда обитания, требующая постоянных инвестиций, внимания и участия в вопросах управления. При этом управленческая непрозрачность в виде отсутствия фонда содержания дома [5] и существующая практика формальных ответов на жалобы [6] создают у жильца восприятие, что его голос ничего не решает, усиливая нежелание участвовать в вопросах управления МКД. На это накладывается социальная разобщенность, особенно остро проявляющаяся в высотной застройке. Как показывают исследования, в домах свыше 150 квартир жители зачастую не знакомы друг с другом, испытывают тревожность от многоэтажности, что существенно осложняет возможность коллективных действий [7].

Кроме того, сама процедура проведения общего собрания является крайне громоздкой и непрозрачной для собственника [8]. Требования к кворуму, необходимость получения квалифицированного большинства по ряду вопросов и различные требования по количеству голосов по разным вопросам, с одной стороны, и сложности в получении финансовой и технической документации от УК – с другой, создают существенные препятствия для инициативных

групп, зачастую не обладающих глубокими знаниями жилищного законодательства [9]. При этом временной режим работы большинства УК совпадает со стандартным пятидневным рабочим днем, что дополнительно усложняет очное ознакомление с материалами. Перевод голосования в электронную форму несколько снижает, но не решает проблему полностью, поскольку документы для принятия решений зачастую остаются доступными только в очном формате. Таким образом, получается цикличная замкнутая система барьеров: неэффективные правовые нормы создают почву для формализма управляющих организаций, что, в свою очередь, усиливает недоверие жителей и снижает их мотивацию к управлению и контролю.

Внедрение электронных сервисов объективно упростило техническую сторону взаимодействия жителей с управляющими компаниями, однако в целом цифровизация отрасли пока работает скорее со следствиями, а не с первопричинами низкой социальной активности. С одной стороны, онлайн-платформы действительно снимают часть барьеров, позволяя голосовать или передавать показания приборов учёта дистанционно, а очно-заочный формат общих собраний ощутимо повышает удобство для граждан и служит действенным механизмом для обеспечения кворума. Вместе с тем цифровизация и автоматизация зачастую лишь модернизируют процедуру, не повышая при этом реальной компетентности собственников в вопросах управления общим имуществом. Более того, существует риск трансформации цифрового участия в формальную имитацию деятельности. Формальное нажатие кнопок в приложении может создавать иллюзию деятельности, не включающую в себя содержательную часть о планах ремонта, проверке сметы или прочего. Исследования умных городов показывают, что простое внедрение технологий без учета интересов уязвимых групп ведет к их цифровому исключению. Жители без доступа к устойчивому интернету оказываются отрезанными от процесса принятия решений. Цифровые инструменты являются необходимым, но недостаточным условием для повышения вовлеченности. Они способны стать эффективным инстру-

ментом, если будет устранен дефицит доверия и проведена работа по повышению понимания вопросов управления жилищной сферой для граждан.

Рассматриваемая проблема недостаточной вовлечённости жителей в управление МКД имеет и другие аспекты. Существуют социально-культурные предпосылки, заложенные при формировании института собственности в постсоветской России и связанные с трансформацией восприятия жилья и места человека в городской среде. Важным фактором является непродолжительность существования института частной собственности на жилье в его современном виде. Массовая приватизация осуществила юридический переход права собственности, но не сопровождалась формированием новой модели поведения собственника как заказчика и получателя жилищно-коммунальных услуг. В сознании граждан еще живы нормы поведения, сформированные в советский период, когда жилье предоставлялось, а его содержание воспринималось как функция сторонних организаций. Жилье в настоящее время больше воспринимается как приобретение товара, без понимания необходимости его дальнейшего содержания и управления. Практика показывает, что временной интервал между изменением правового статуса и формированием соответствующей модели поведения собственников недостаточен.

Восприятие собственности в МКД раздваивается. Для жильца привычно и понятно владение квартирой как изолированным помещением. Однако юридическая конструкция многоквартирного дома предполагает наличие второй сущности – общедомового имущества, которое находится в общей собственности всех жильцов. Управление этой «второй сущностью» требует навыков коллективного действия и коммуникации с большим числом незнакомых людей, что противоречит привычному опыту управления квартирой и образу частной жизни. В условиях современной высотной застройки, где количество квартир может достигать нескольких тысяч, задача совместного управления становится практически нереализуемой.

Также фактором, влияющим на восприятие жилья и вовлеченность в процесс управления домом, является социально-экономический статус собственника и место проживания. Жилищное расслоение, характерное для крупных городов, проявляется как в разнице стоимости квадратного метра, так и в неравенстве доступа к качественной городской среде. Районы с развитой социальной инфраструктурой и транспортной доступностью контрастируют с локациями, где жилье строится с минимальным количеством социальных объектов и благоустройством. Чем больше город и чем выше социальная нагрузка на дорожно-транспортную сеть, тем сильнее жилье на окраинах города для работающих граждан становится исключительно местом для

ночевки. У человека, проводящего несколько часов в день в пробках или переполненном общественном транспорте, а дома лишь восстанавливающего силы для нового трудового дня, объективно не остается ни времени, ни желания для участия в собраниях и контроля за деятельностью управляющей компании. Массовая застройка периферийных территорий крупных городов, таких как Мурино, Парнас, Шушары или зона за Комендантским проспектом в Санкт-Петербурге, создала принципиально новую среду обитания. Это кварталы сверхплотной высотной застройки с преобладанием жилья эконом-класса, минимальным процентом озеленения, острым дефицитом парковочных мест и критическим отставанием ввода социальной и транспортной инфраструктуры. Жизнь в таких районах сопряжена с ежедневным преодолением трудностей: многочасовыми пробками, отсутствием альтернативных маршрутов общественного транспорта, удаленностью работы и культурного досуга. Зачастую жилье приобреталось в этих районах из-за экономической доступности с использованием ипотечного кредитования на длительный срок. В таких условиях квартира выполняет исключительно функцию крыши над головой с минимальным комфортом, и житель в активной возрастной группе психологически не готов и не способен активно участвовать в управлении домом.

Таким образом, предлагается выделить следующие группы причин низкой вовлечённости граждан в управление МКД: институциональные барьеры, экономические барьеры, психолого-социальные барьеры и управленческо-коммуникативные барьеры. Несмотря на отсутствие систематизированных и регулярных данных по оценке ЖКК со стороны жителей, можно опираться на материалы различных опросов и исследований. Как следует из таблицы 2, каждый из четырёх барьеров имеет эмпирическое подтверждение из авторитетных источников – ВЦИОМ, ФАС, Минстрой, ОНФ и крупных отраслевых исследований.

Приведённая классификация барьеров находит подтверждение в эмпирических данных. Несмотря на отсутствие единой системы сбора обратной связи в жилищной сфере, результаты опросов, проведённых ведущими исследовательскими центрами, позволяют количественно оценить остроту каждой из выделенных групп проблем.

Институциональные барьеры проявляются прежде всего в низкой осведомлённости и отстранённости собственников от процессов управления. По данным ВЦИОМ, 37 % жителей МКД не знают свою управляющую компанию, около половины никогда не участвуют в общих собраниях, а реальная явка на очные собрания, по экспертным оценкам, не превышает 5–7 % [10; 23]. При этом 57 % опрошенных ОНФ оценивают текущую ситуацию в сфере

Таблица 2

Показатели вовлеченности и поведения жителей МКД

Направление	Показатель	Значение (год)
Общая вовлеченность	Доля жителей МКД, не знающих свою УК	37 % (2025)
	Доля жителей, не участвующих в собраниях вообще	≈ 50 % (2025)
	Реальная явка на очные собрания	5–7 % (2025)
	Оценивают ситуацию в ЖКХ как плохую	57 % (2024)
	Заявили, что работа их УК далека от идеала	83 % (2025)
Экономические факторы	Доля граждан, для которых платежи за ЖКУ неподъемны	23 % (2026)
	Готовы платить больше за капремонт с энергоэффективными технологиями	56 % (2022)
	Переплата граждан из-за необоснованных тарифов (2023–2025)	102,62 млрд руб.
	Суммарная просроченная задолженность за ЖКУ в РФ	415 млрд руб. (2025)
Социальная разобщенность	Знают своих соседей	76,2 % (2025)
	Поддерживают дружеские отношения с соседями	2,9 % (2025)
	Категорически избегают общения с соседями	10 % (2025)
	Не состоят в соседских чатах	60 % (2025)
	Изучают отзывы жильцов перед покупкой квартиры	80 % (2026)
Оценка работы УК и доверие	Готовы рекомендовать свою УК (без цифровизации)	14,2 % (2025)
	Готовы рекомендовать свою УК (при 3+ цифровых инструментах)	59,2 % (2025)
Вандализм и конфликты	Акт вандализма, совершенный самими жителями	74 % (2025)
	Нарушителей среди взрослых	63 % (2025)
	Жителей Москвы сталкиваются с курением на лестничных клетках	43 % (2024)
	Готовы переехать из-за плохих отношений с соседями	11,3 % (2025)

Таблица составлена на основе данных ВЦИОМ (2020, 2022, 2024, 2025), ФАС (2026), Минстроя РФ (2025), ОНФ (2024), Ромир (2026), «Ингосстрах» и Финансовый университет (2025), Forma (2025), Doma.ai (2025), Авито Недвижимость (2026), Институт социологии РАН (2024) [10–22].

ЖКХ как плохую, и 83 % респондентов заявляют, что работа их управляющей компании далека от идеала [21; 24]. Показательно, что даже при высоком уровне осведомленности о реформе ЖКХ (84 % в 2022 г.) реальная вовлеченность остаётся низкой [11]: граждане не видят смысла тратить время на процедуру, в эффективность которой они не верят.

Экономические барьеры создают дополнительный фактор отстранения собственников от вопросов управления. По данным холдинга «Ромир», доля граждан, для которых платежи за жилищно-коммунальные услуги являются неподъемными, выросла почти вдвое за десятилетие – с 12 % в 2016 г. до 23 % в 2026 г. [12]. Согласно опросу ОНФ, более 40 % респондентов отдают за коммунальные услуги от 10 до 20 % семейного дохода [19]. Ситуация допол-

няется данными ФАС о переплате граждан в размере 102,62 млрд руб. за 2023–2025 гг. из-за необоснованных тарифов и суммарной просроченной задолженности за жилищно-коммунальные ресурсы, достигшей 415 млрд руб. к концу 2025 г. [13; 18]. Формируется замкнутый круг: непрозрачность начислений и высокие тарифы демотивируют жителей участвовать в контроле, а пассивность жителей позволяет сохранять эту непрозрачность.

Психолого-социальные барьеры раскрываются через данные о соседских отношениях. При внешне благополучном показателе знакомства с соседями (76,2 % по данным опроса «Ингосстраха» и Финансового университета) реальная глубина социальных связей минимальна: лишь 2,9 % поддерживают дружеские отношения, а 60 % не состоят в домовых чатах [14; 15]. По данным опроса «Домилэнд», 34 % жителей сознательно не готовы к плотному общению, а 10 % категорически избегают любых контактов [25]. Примечательно, что 80 % потенциальных покупателей жилья изучают отзывы реальных жильцов, причём 46 % интересуются именно отношениями с соседями, что свидетельствует о высоком, но неудовлетворённом запросе на качественную социальную среду [20].

Управленческо-коммуникативные барьеры проявляются в деструктивных поведенческих практиках и отсутствии эффективных каналов взаимодействия. Так, по данным ис-

следования Doma.ai и Совета муниципальных образований Хабаровского края, 74 % актов вандализма в многоквартирных домах совершаются самими жителями, причём 63 % нарушителей – взрослые люди [16]. С курением на лестничных клетках сталкиваются 43 % москвичей [17]. Проблема усугубляется низким уровнем доверия к управляющим компаниям: без внедрения цифровых сервисов лишь 14,2 % жителей готовы рекомендовать свою УК, тогда как использование компанией трёх и более цифровых инструментов повышает этот показатель до 59,2 % [22]. Эти цифры подтверждают, что качество коммуникации напрямую влияет на лояльность жителей, однако сама по себе цифровизация без устранения институциональных и экономических дисбалансов даёт лишь частичный эффект.

Таким образом, низкая вовлечённость представляет собой не следствие какой-то одной причины, а рациональную реакцию граждан на совокупность институциональной сложности, экономического давления и социальной разобщённости. Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что низкая вовлечённость граждан в управление многоквартирными домами является не локальной проблемой отрасли, а комплексным социальным явлением, отражающим глубинные противоречия современного урбанистического развития. Систематизация факторов выявила четыре группы барьеров: институциональные, экономические, психолого-социальные и управленческо-коммуникативные. Данные барьеры образуют устойчивую институциональную ловушку, в которой дисфункция одного элемента усиливает дисфункцию остальных. Цифровизация жилищной сферы, при всех её технических преимуществах, в настоящее время направлена преимущественно на устранение последствий проблемы, а не её причин, формирующих пассивность граждан. Требуется системный государственный подход, ориентированный на изменение градостроительной политики. Необходимо перейти от количественного ввода квадратных метров к формированию полноценной, социально обеспеченной и комфортной городской среды, где житель будет чувствовать себя комфортно во всех аспектах жизни.

Решение проблемы низкой вовлечённости граждан в управление многоквартирными домами требует перехода от разрозненных мер к комплексным изменениям, охватывающим градостроительную политику, правовое регулирование и цифровую трансформацию отрасли. В сфере градостроительной политики государству необходимо пересмотреть подход к развитию городских территорий. Следует исключить практику передачи крупных земельных участков исключительно под жилую и коммерческую застройку без синхронизации с планами создания социальной и транспортной инфраструктуры города. Городская среда должна проектироваться как пространство для жизни, а не как совокупность различных спальных районов. В институциональной плоскости необходимо решить проблему двойственности частной и общедолевой собственности в рамках МКД. Одним из возможных решений может стать создание обязательного органа управления общим имуществом с расширенными полномочиями на базе совета дома, наделенного правом осуществления юридически значимых действий без дополнительных доверенностей. Параллельно целесообразно рассмотреть введение специальных счетов для аккумулирования платежей жителей и доходов от использования общего имущества с упрощенным механизмом общественного контроля за расходованием средств. Это позволит собственникам воспринимать данные средства как собственные, предна-

значенные исключительно для обслуживания дома, а не как обезличенный платеж в УК.

При цифровизации жилищной сферы важно сместить акцент на решение задач, затрагивающих интересы собственников, минимизировав автоматизацию формальных процедур. Актуально внедрение автоматических перерасчётов платы за некачественные коммунальные услуги для всего дома, а не только для заявителей. Также необходимо проводить перерасчёты без заявлений собственников при выявлении фактов ограничения или поставки ЖКУ, не соответствующих нормативным значениям. Дополнительно при расчётах важно автоматизировать начисление штрафов управляющим компаниям в соответствии с ч. 6 ст. 157 Жилищного кодекса Российской Федерации. Такой подход не только защитит жителей, но и создаст экономические стимулы для УК к повышению качества услуг.

В части конкурентной среды критически важным является существенное упрощение и обеспечение прозрачности процедуры выбора и смены УК. Наличие у собственников реальной возможности расторгнуть договор с неэффективной компанией способно запустить механизмы честной конкуренции на рынке, стимулируя управляющие организации бороться за дома путём снижения тарифов и повышения качества услуг. Таким образом, все предложенные изменения могут принести существенный результат только при их комплексной реализации.

Литература:

1. Литвинцев Д.Б. Коллективное управление многоквартирными домами в условиях институционального недоверия собственников // Социологические исследования. 2022. № 5. С. 112–121.
2. Литвинцев Д.Б. Многоквартирный дом: социальные последствия правовой неопределённости // Жилищное право. 2021. № 8. С. 45–56.
3. Епифанцев А.В., Литвинцев Д.Б. Кризис системы управления многоквартирными домами в России как результат трансформации института собственности // Урбанистика. 2021. № 3. С. 78–92.
4. Муфтахова А.Н. Отчуждение жилищных потребностей в структуре социальных потребностей человека // Теория и практика общественного развития. 2021. № 6. С. 33–39.
5. Генцлер И.В., Соколова Е.А. Рыночная модель управления многоквартирным домом: предложения по изменению законодательства // Имущественные отношения в Российской Федерации. 2022. № 4. С. 67–79.
6. Литвинцев Д.Б. Жалобы – не подарок: дисфункциональность института жалоб в сфере ЖКХ в России // Социология города. 2022. № 2. С. 44–57.

7. Литвинцев Д.Б., Осьмук Л.А. Вертикальное измерение города: психосоциальные аспекты проживания в высотных многоквартирных домах // Городские исследования и практики. 2020. Т. 5. № 1. С. 88–102.
8. Генцлер И.В., Прокофьев В.Ю. Совершенствование управления многоквартирными домами: концептуальные предложения // ЖКХ: журнал руководителя и главного бухгалтера. 2018. № 11. С. 24–35.
9. Литвинцев Д.Б. Доверие институту общего собрания собственников многоквартирного дома в России // Вестник Пермского национального исследовательского политехнического университета. Урбанистика. 2022. № 1. С. 5–19.
10. Тарифы и качество услуг ЖКХ: аналитический обзор ВЦИОМ. 2025. URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/tarifi-i-kachestvo-uslug-zhkkh> (дата обращения: 16.04.2026).
11. Более 70 % россиян не готовы платить больше за услуги ЖКХ даже при росте качества // ТАСС. 2022. 22 июля. URL: <https://tass.ru/ekonomika/15288129> (дата обращения: 16.04.2026).
12. Россияне положительно оценивают качество услуг ЖКХ // Исследовательский холдинг «Ромир». 2026. URL: <https://romir.ru/feed/rossiyane-polojitelno-ocenivayut-kachestvo-uslug-jkh> (дата обращения: 16.04.2026).
13. ФАС выявила более 100 млрд рублей лишних расходов в тарифах ЖКХ // Газета.ru. 2026. 14 марта. URL: <https://www.gazeta.ru/business/news/2026/03/14/28056181.shtml> (дата обращения: 16.04.2026).
14. Лают, сверлят и шумят: россияне назвали худших соседей // Ингосстрах. 2025. URL: <https://www.ingos.ru/company/news/2025/07aac4ab-acae-43a0-b8dd-0074b0caabd2> (дата обращения: 16.04.2026).
15. Исследование: лишь 2,9 % россиян поддерживают дружеские отношения с соседями // ТАСС. 2025. URL: <https://tass.ru/nedvizhimost/24092445> (дата обращения: 16.04.2026).
16. Вандализм в МКД: кто и что ломает // Совет муниципальных образований Хабаровского края. 2025. URL: <https://www.cmokhv.ru/materials/mat2025058-m/> (дата обращения: 16.04.2026).
17. Распространенность курения в общественных местах г. Москвы // Институт социологии РАН. 2024. URL: https://www.manuscript.fnisc.ru/index.php?page_id=2754&id=1788&t=new&ret=2762&jour=population (дата обращения: 16.04.2026).
18. Просроченная задолженность за ЖКУ в РФ составляет 415 млрд рублей – Минстрой // Интерфакс Россия. 2025. 12 ноября. URL: <https://www.interfax-russia.ru/realty/news/prosrochennaya-zadolzhennost-za-zhku-v-rf-sostavlyayet-415-mlrd-rublej-minstroy> (дата обращения: 16.04.2026).
19. ОНФ. Граждане пожаловались Народному фронту на качество работы управляющих компаний // Совет муниципальных образований Хабаровского края. 2024. URL: <https://www.cmokhv.ru/materials/mat20240204/> (дата обращения: 16.04.2026).
20. Исследование: 80 % россиян изучают отзывы перед покупкой квартиры // Ведомости. 2026. 9 апреля. URL: <https://www.vedomosti.ru/gorod/townpeople/news/pokupkoi-kvartiri> (дата обращения: 16.04.2026).
21. Более половины участников опроса ОНФ плохо оценили ситуацию в сфере ЖКХ // ТАСС. 2024. 6 декабря. URL: <https://tass.ru/obschestvo/22592477> (дата обращения: 16.04.2026).
22. Doma.ai: жители рекомендуют цифровые УК – как автоплатежи, приложения и чат-боты влияют на лояльность // CNews. 2025. 25 июля. URL: https://www.cnews.ru/news/line/2025-07-25_domaai_zhiteli_rekomenduyut (дата обращения: 16.04.2026).
23. Аналитики объяснили, почему в стране всё так плохо с ЖКХ: на домовые собрания ходят 5–7 % жильцов // РИА Новости. 2025. URL: <https://realty.ria.ru/20250325/zhkkh-2007733084.html> (дата обращения: 16.04.2026).
24. Топ-30 управляющих компаний России в сфере жилья // Деловой Петербург. 2025. 12 ноября. URL: <https://www.dp.ru/a/2025/11/12/top30-upravljajushhih-kompanij> (дата обращения: 16.04.2026).
25. Аналитики оценили отношение россиян к соседским чатам // РБК. Недвижимость. 2022. 26 сентября. URL: <https://realty.rbc.ru/news/633179d49a7947cfd1b055d7> (дата обращения: 16.04.2026).

The Need to Increase Citizen Engagement in Multi-Apartment Building Management

Leonid Alexandrovich Morozov

Saint Petersburg State University of Economics (Saint Petersburg, Russia)

The relevance of the research is determined by the persistent passivity of property owners in managing multi-apartment buildings, which hinders the effective functioning of the housing and communal complex. The purpose of the work is to analyze and systematize the reasons for low citizen engagement in the management of multi-apartment buildings.

Based on scientific works and sociological research data, four groups of barriers have been identified: institutional, economic, psycho-social, and managerial-communicative. The impact of digitalization, which currently addresses the consequences rather than the causes of residents' passivity, has been examined.

The scientific novelty lies in the systematization of barriers and their confirmation through survey data and official statistics. The practical significance is determined by a set of proposed measures that cover urban planning policy, institutional transformations, reconfiguration of digital services and the creation of a competitive environment, which together are aimed at improving the efficiency of complex management and citizen engagement in management issues.

Keywords: apartment building, general meeting of owners, social fragmentation, housing management, housing and communal services, digitalization, owner passivity, distrust to management companies

