



Виртуальные крысоловы, или Почему пожаловаться в соцсетях проще, чем обратиться в управляющую компанию

Поводом для статьи стало обращение к мэру Ярославля в личку в одну из соцсетей. «В подвале нашего дома ходят такие огромные крысы, что даже кошки их боятся. Приходите и ловите!», – написал мужчина главе города. Но, как потом выяснилось, в свою управляющую компанию по этому поводу заявитель ни разу не обращался. Почему?

Сегодня трудно представить чиновника более или менее высокого ранга, не имеющего своих аккаунтов в соцсетях. Курс на открытость и публичность задан главой государства и обязателен по всей вертикали власти как инструмент быстрого реагирования и действенной обратной связи.

Есть свои аккаунты и у мэра города, и у его заместителей, и у глав территориальных администраций. Это фото и видео с городских мероприятий, отчеты о важных проектах и решениях, рассказы об интересных знакомствах и личные посты. А если посмотреть немного ниже – в комментариях к постам, мы увидим живое обсуждение самых разных вопросов, зачастую вообще не связанных с первоначальной темой.

Зачем же ярославцы пишут чиновникам в соцсетях? «Чтобы решить свои проблемы, которые не удастся уладить иными способами», – скажете вы. И в большинстве случаев ошибетесь.

Гиря до полу

Пожаловаться главе города, если не удастся в других инстанциях разрешить проблему, относящуюся к муниципальным полномочиям, логично и правильно. Это можно и нужно делать. Ведь мэр – хозяин в городе, кому как не ему наводить порядок? К жалобе в Интернете желательнее приложить бумаги по делу, копии жалоб в другие инстанции, справки, ответы, выписки и т. д.

Как это происходит на практике? Рассмотрим на примере, который мы вынесли в начало этой статьи.

Итак, если в доме завелись крысы, необходимо в первую очередь оставить заявку в диспетчерской службе своей управляющей организации, записать номер заявки. По данной заявке УК должна провести внеплановую дератизацию и уборку мест появления крыс от отходов.

Если управляющая организация не принимает мер, необходимо обратиться в контролирующие органы – муниципальную жилищную инспекцию мэрии города Ярославля (ул. Со-

ветская, 64, тел. 40-99-00), департамент государственного жилищного надзора Ярославской области (ул. Чехова, 5, тел. 78-56-52) или в управление Роспотребнадзора по Ярославской области (ул. Воинова, 1, тел. 73-26-92) – лично или направить жалобу с использованием Государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (<http://www.dom.gosuslugi.ru>).

А уж если управы на управляющую компанию не нашлось и в этих инстанциях, обязательно информируйте руководство города, для этого есть все основания.

Сами-то мы не местные

К сожалению, далеко не все до конца понимают обязанности и возможности муниципальных органов власти, их исключительную зону ответственности, при которой отсутствуют рычаги влияния на региональные или федеральные структуры управления, имеющие свою вертикаль подчинения своим министерствам и ведомствам. Поэтому нередко в аккаунтах и личках муниципальных чиновников ярославцы жалуются на действия полиции, несправедливость судьбы или большие очереди и отсутствие явочек в учреждениях здравоохранения. Городские власти – надо отдать им должное – не отмахиваются от подобных обращений и, исходя из принципа «мы отвечаем за все, что происходит в городе», организуют решение проблем совместно с курирующими вопрос структурами.

Бывает, что со своей болью к городским чиновникам обращаются жители других муниципальных образований – Ярославского района, Данилова, Тутаева и других. Жалуются на дороги, больницы, работодателей, даже на соседей. И такие обращения не пропадают, их передают в областное правительство или в администрацию по месту жалоб.

Я плачу налоги!

Конечно, если человек действительно не знает, куда об-

ращаться, его можно понять. Обычно вместе с ответом о том, что обращение принято и что конкретно планируется предпринять для решения поставленного гражданином вопроса, дается алгоритм действий на будущее. Заявителю предлагается в следующий раз при возникновении сходной проблемы обращаться в нужную инстанцию, даются справочные телефоны, адреса.

Однако гораздо чаще человек знает, как надо решать проблему, но просто не хочет сам этим заниматься. Ему гораздо проще излить свои эмоции в Интернете, запостить фотографию, пожаловаться, чем лично потребовать выполнения обязанностей от той же управляющей компании, сделать звонок диспетчеру, обратиться на «горячую линию» или с заявлением в отдел полиции, другие надзорные органы. «Я плачу налоги, а значит, власть обязана решать все мои проблемы», – уверен такой товарищ. И летят в личку чиновников бесконечные просьбы и требования переловить крыс, опилить дерево, засыпать яму, урезонить пьяного соседа или прочистить засорившийся унитаз. Причем с ожиданием немедленного результата и последующими рассказами в тех же социальных сетях о том, как заявитель героическими усилиями «сделал» власть и заставил работать.

Пикеты в Интернете

Время от времени в Интернете появляются люди или целые группы граждан, которые в посты и лички чиновников ходят как на работу. Или в пикет. Регулярно и по одному и тому же поводу. Они не дискутируют, не сообщают какой-то новой информации, а просто напоминают о себе.

Первыми такую тактику освоили так называемые обманутые дольщики. В последнее время проблемы многих ярославских долгостроев наконец-то начали решаться, и сейчас таких писем наверняка приходит меньше. Но еще пару лет назад отчаявшиеся люди уже теряли надежду и от безысходности, пытались головой пробить стену, просто писали изо дня в день

одно и то же, постоянно напоминая о проблеме.

Хаживали в такие «виртуальные пикеты» и жители Заволжского района, требовавшие построить дорогу на улице Краснорборской от Сахарова до Университетской. Понятно, что сейчас, когда решение о строительстве дороги уже перетекает в реальность, острота проблемы снята.

Не дают забыть о себе – и совершенно справедливо – и жители аварийных домов. Сейчас принята региональная адресная программа по переселению граждан из аварийного жилья, и эта проблема будет решаться. Федеральный проект «Обеспечение устойчивого сокращения непригодного для проживания жилищного фонда» касается домов, признанных аварийными с 1 января 2012 года по январь 2017-го. И, как сообщил заместитель председателя правительства региона Виктор Неженец, до 1 сентября 2025 года в области необходимо расселить 6011 человек из 97 тысяч кв.м жилищного фонда.

Мне сверху видно все, ты так и знай

Есть еще прирожденные контролеры. Они всегда все видят и знают, готовы без устали делиться своими оценками и давать настоятельные советы. И ведь не для себя стараются, а во благо народа (справедливости, экологии, толерантности и т.д.)! Не так ремонтируют дорогу, не так строят дом, неправильно проложили трубу. И даже статью в «Городских новостях» неправильно написали – в пользу не того, кого надо! Такими «экспертными» высказываниями просто кишат социальные сети.

Конечно, принять участие в обсуждении могут и квалифицированные специалисты. Но уж что-то очень много их в последнее время развелось на просторах Интернета! Как утверждают психологи, чаще всего подобные комментарии пишут люди, страдающие низкой самооценкой. Им постоянно нужно продемонстрировать окружающим (а через них – доказывать себе самому) свою компетентность и значимость. Тем более что в Интернете это сделать легко: не нужно куда-то идти, что-то органи-

зовывать, делать расчеты, добывать доказательства. Достаточно просто нажать кнопку на клавиатуре и добавить в текст немного (или много) апломба.

Желательно сразу написать мэру или губернатору. А вдруг глава города не слышал об объединении театров или назначении нового чиновника в администрации? Нужно же скорее рассказать ему, скинув ссылку на соответствующую публикацию в Интернете!

Флешмоб по заказу

Нередко схожим образом проходят и организованные флешмобы. Так было, например, после утверждения ограниченного количества мест для коммерческого катания на лошадях. Понятно, что нелегалы-коноводы, не зарегистрировавшие бизнес, уходившие от уплаты налогов и неофициально нанимавшие на работу неподготовленных подростков, потеряли свои доходы. И тут же огромное количество писем от «почему вы не любите лошадок?» до откровенных личностных оскорблений обрушилось на ярославских чиновников.

Наиболее показателен, пожалуй, случай, когда предприниматель, которому по итогам аукциона не досталось понравившееся место для установки НТО, еженедельно присылал в личку жалобы на антисанитарное состояние этой торговой точки, те или иные нарушения правил торговли, приводил многочисленные «доказательства» непорядочности своего более удачливого конкурента.

И рыбку съест, и не уколоться

Нельзя обойти вниманием и такую категорию заявителей, которые активно пользуются Интернетом для решения личных вопросов при сохранении своей анонимности. Проще говоря, исподтишка. Например, требуют уволить преподавателя физической культуры в школе, так как он не имеет диплома о специальном образовании, или жалуются на школьное питание, или просят провести проверку в детском саду, в который детей принимают «исключительно по благу». Сами заявители при этом предпочитают сохранять свое инкогнито, прикрываясь опять-таки тем, что не за себя стараются, а справедливости ради. Ну что тут сказать? Разве только порадоваться, что закон не обязывает чиновников рассматривать анонимные обращения.

Юлия МИХИЕНКОВА