

ПРАВОВЫЕ ОСОБЕННОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ МЕССЕНДЖЕРОВ В УПРАВЛЕНИИ МНОГОКВАРТИРНЫМИ ДОМАМИ

Д.Б. Литвинцев

*Новосибирский государственный архитектурно-строительный университет
(СИБСТРИН), г. Новосибирск, Россия*

В статье анализируется динамика использования мобильной связи и мессенджеров в Российской Федерации и рассматриваются правовые особенности применения мессенджеров в управлении многоквартирными домами управляющими организациями и товариществами собственников жилья при работе с запросами, обращениями и заявками от жителей. Даются рекомендации по совершенствованию жилищного права в части информатизации процесса взаимодействия с собственниками жилья.

Ключевые слова: информатизация, мобильная связь, мессенджер, многоквартирный дом, управляющая организация, товарищество собственников жилья, жилищное право

По данным Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации (РФ) наблюдается ежегодный рост как числа активных абонентов мобильного широкополосного доступа к сети Интернет (более 5% ежегодно), так и доли населения, использующего мобильный телефон или смартфон для выхода в сеть Интернет – в 2018 г. этот показатель составлял уже более двух третей населения России. При этом удельный вес домохозяйств, имеющих мобильные сотовые телефоны, близится к 100% и составлял в 2017–2018 г. 99,4% от их общего числа [1, с. 13–14, 56].

Как отмечает АНО «Российская система качества» (Роскачество), все больше россиян используют мессенджеры для осуществления телефонной связи, при этом в 2018 г. мессенджеры заняли первое место по популярности у россиян обойдя сотовую связь. Самыми популярными мессенджерами по данным Роскачества в России являются WhatsApp, Viber и Skype, которые были признаны лучшими по совокупности критериев (функциональность, удобство, защищенность) для операционной системы iOS (устанавливается на устройства компании Apple) в то время как Skype уступил место Threema для операционной системы Android от Google. Всего Роскачество рекомендует к использованию 14 мессенджеров из 49 наиболее популярных в российском сегменте магазинов приложений App Store для iOS и Google Play – среди них «ТамТам», ICQ, «Mail.ru Агент», Facebook Messenger, «ВКонтакте», Wickr Me, Wire и Signal [2].

Согласно данным системы мониторинга и анализа социальных медиа и средств массовой информации Brand Analytics количество русскоязычных сообщений в социальных медиа о мессенджерах выросло почти в полтора раза – с 11,5 млн в марте 2018 г. до 16,4 млн в августе 2019 г. В сравнении с февралем 2017 г. – почти в 2,5 раза [4].

Исследователи отмечают, что мессенджеры постепенно замещают все больше цифровых бизнес-инструментов российских компаний включая социальные сети, что придает мессенджерам особую значимость в современных цифровых реалиях [8]. Кушков Е.А. полагает, что «эволюция Интернет-маркетинга привела к тому, что все большее число компаний используют мессенджеры в качестве основных способов создания, развития и продвижения имиджа и бренда товаров и услуг» [3], что безусловно связано с трансформацией мессенджеров из простых программ обмена текстовыми сообщениями в полноценные системы распространения контента, в т.ч. аудиовизуального.

Применение мессенджеров в работе управляющих организаций (УО) и товариществ собственников жилья (ТСЖ) представляется не менее перспективным направлением повышения клиентоориентированности и открытости всей отрасли жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) в целом. УО и ТСЖ могут применять мессенджеры как для осуществления информирования собственников помещений в обслуживаемых многоквартирных домах (МКД) об аварийных ситуациях, дворовых мероприятиях и т.п., так и для получения обратной связи от жителей.

На сегодняшний день набирает популярность такая форма виртуального соседства как группа жителей МКД, например, в мессенджере WhatsApp, которая нередко создается на новых МКД высотной этажности на этапе окончания его строительства или уже заселения. Участники подобных групп обсуждают проблемы, связанные с управлением и обслуживанием своего МКД, и нередко требуют оперативных ответов на вопросы от представителей УО и ТСЖ, приглашенных в эти группы, не зависимо от того, что способы обращения в УО и ТСЖ, а также сроки ответов на различные категории запросов и обращений утверждены законодательством РФ.

В соответствии с пунктом 35 «Порядка осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» (Порядок), утвержденному постановлением Правительства РФ от 15 мая 2013 г. №416, запрос (обращение) может быть направлен в УО или ТСЖ одним из следующих способов [5]: отправление на почтовый адрес УО или ТСЖ; электронное сообщение на официальный адрес электронной почты УО или ТСЖ; электронное сообщение через государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ); с нарочным через консьержа, если такая услуга предусмотрена решением общего собрания собственников помещений в МКД; устно, в т.ч. на личном приеме.

Официальный ответ УО или ТСЖ должны направить по тому же каналу связи, по которому был получен запрос, если заявить не указал иное. Таким образом, УО или ТСЖ не имеют правовых оснований и не обязаны принимать обращения посредством мессенджеров, в виду того, что это не предусмотрено пунктом 35 Порядка. Кроме того, осуществляя работу с обращениями посредством мессенджеров перед УО или ТСЖ встает вопрос хранения этих обращений и ответов на них в течении 3 лет со дня реги-

страции согласно пункту 38 Порядка [5], а также предоставления по запросу в контрольно-надзорные органы РФ (например, государственной жилищной инспекции).

По-другому складывается ситуация с приемом заявок собственников и пользователей помещений в МКД в аварийно-диспетчерскую службу (АДС). В соответствии с пунктом 17 Порядка АДС обязана принимать заявки посредством [5]: непосредственного обращения в АДС, в т.ч. посредством телефонной связи; прямой связи по переговорным устройствам, которые могут быть установлены в местах общего пользования (подъездах МКД, кабинах лифтов и т.п.); других возможных средств связи.

Другими возможными средствами связи безусловно могут быть социальные сети, форумы, чаты и мессенджеры, в т.ч. посредством которых АДС при наличии технической возможности обязана принять заявку. Однако данная ситуация и порождает немало споров о применении мессенджеров в управлении МКД – собственники не всегда понимают, является ли их обращение запросом или заявкой посредством мессенджера, и рассматривают отсутствие должной на их взгляд реакции со стороны УО или ТСЖ как неисполнение своих обязанностей.

Немаловажным фактором в применении мессенджеров является тот факт, что по данным Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций не все из них зарегистрированы в реестре организаторов распространения информации в сети Интернет. Владелец (физическое или юридическое лицо) мессенджера, как и, например, социальной сети, форума или чата – это «лицо, осуществляющее деятельность по обеспечению функционирования информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, которые предназначены и (или) используются для приема, передачи, доставки и (или) переработки электронных сообщений пользователей сети «Интернет»» [7].

Таким образом, сложившаяся правовая ситуация вокруг применения мессенджеров в управлении МКД не является однозначной и требует внесения определенных изменений в пункты Порядка, регулирующие способы обращения в УО и ТСЖ, а также АДС:

1. Для принятия УО или ТСЖ запросов (обращений) посредством мессенджеров данный способ должен быть напрямую указан в пункте 35 Порядка. Срок и порядок подготовки ответа на подобного рода обращения должны быть конкретизированы в пункте 34 Порядка – вполне допустимо приравнение обращений посредством мессенджеров к обращениям по e-mail.

2. С целью устранения двусмысленной трактовки, необходимо указать мессенджеры как один из возможных способов приема заявок АДС в пункте 17 Порядка, конкретизировав понятие «другие возможные средства связи».

3. В связи с тем, что мессенджеры все чаще используются для осуществления телефонной связи, – это необходимо учесть в пункте 13 Порядка в части взаимодействия со звонившим и обеспечения записи телефонного разго-

вора посредством мессенджера в пункте 17 Порядка. Кроме того, мессенджеры, посредством которых УО или ТСЖ готовы принимать запросы, обращения и заявки от собственников и нанимателей помещений в МКД должны быть внесены в реестр организаторов распространения информации в сети Интернет. В качестве альтернативы возможно формирование единого перечня допустимых мессенджеров для приема запросов, обращений и заявок в УО и ТСЖ – на сегодняшний день собственники помещений в МКД вправе выбрать любой из существующих мессенджеров и навязать его использование представителям УО или ТСЖ. Выполнение вышеуказанных рекомендаций внесло бы ясность в работу УО и ТСЖ с запросами, обращениями и заявками посредством мессенджеров и устранило бы конфликтную ситуацию между собственниками и представителями УО и ТСЖ в группах WhatsApp и других мессенджерах, используемых населением России.

Немаловажным шагом к наведению порядка в использовании мессенджеров на территории РФ стало утверждение «Правил идентификации пользователей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» организатором сервиса обмена мгновенными сообщениями» (Правила) постановлением Правительства РФ от 27 октября 2018 г. № 1279. Пользователи мессенджеров фактически лишились своей анонимности, что существенно сократило возможности злоупотребления правом для недобросовестных собственников помещений в МКД, которые будучи анонимными могли отправлять посредством мессенджеров разного рода провокационные запросы для представителей УО или ТСЖ игнорируя тот факт, что любая УО или ТСЖ является оператором, осуществляющим обработку персональных данных.

Идентификация собственника или пользователя помещения в МКД – чрезвычайно важная задача в работе АДС и на сегодняшний день она решена при работе с мессенджерами. В соответствии с пунктом 2 Правил «организатор сервиса обмена мгновенными сообщениями осуществляет идентификацию пользователей сервиса обмена мгновенными сообщениями путем достоверного установления сведений об абонентском номере подвижной радиотелефонной связи» [6]. Несмотря на то, что данное Правило вступило в силу лишь в мае 2019 г., мессенджер WhatsApp, например, уже идентифицировал пользователей по данному принципу и потому стал наиболее популярным для создания групп жителей МКД.

В заключении необходимо отметить, что законодательное регулирование работы мессенджеров на территории РФ носит догоняющий характер особенно в сфере ЖКХ. Жители каждого МКД самостоятельно решают создавать или нет группу жильцов дома, какой мессенджер использовать и как посредством этого мессенджера налаживать работу со своей УО или ТСЖ в то время, как абсолютно все УО и ТСЖ стремятся осуществлять деятельность по управлению МКД в правовом поле РФ, которое на сегодняшний день имеет больше вопросов о работе мессенджеров нежели ответов на них.

Список использованных источников.

1. Информационное общество в Российской Федерации. 2019: статистический сборник / М.А. Сабельникова, Г.И. Абдрахманова, Л.М. Гохберг, О.Ю. Дудорова и др.; Федеральная служба государственной статистики; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». – М.: НИУ ВШЭ, 2019. – 234 с.
2. Исследование мессенджеров [Электронный ресурс] // Роскачество. – Режим доступа: <https://rskrf.ru/ratings/tekhnologii/mobilnye-prilozheniya/mp-quot-messendzhery-quot/> (дата обращения 16.08.2020).
3. Кушков, Е.А. Мессенджеры для бизнеса. Роль и влияние на цифровую экономику // *Universum: Экономика и юриспруденция: электронный научный журнал*. – 2019. – № 4 (61). – С. 4–6.
4. Мессенджеры в России 2019: новые лидеры и перспективные новички [Электронный ресурс] // *Brand Analytics*. – Режим доступа: <https://brandanalytics.ru/blog/messengers-in-russia-2019/> (дата обращения 16.08.2020).
5. Постановление Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 г. № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал правовой информации. – Режим доступа: <http://pravo.gov.ru/proxu/ips/?docbody=&nd=102165338> (дата обращения 16.08.2020).
6. Постановление Правительства Российской Федерации от 27.10.2018 г. № 1279 «Об утверждении Правил идентификации пользователей информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" организатором сервиса обмена мгновенными сообщениями» [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал правовой информации. – Режим доступа: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001201811060001> (дата обращения 16.08.2020).
7. Реестр организаторов распространения информации в сети «Интернет» [Электронный ресурс] // Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций. – Режим доступа: <https://97-fz.rkn.gov.ru/> (дата обращения 16.08.2020).
8. Стефанова Н.А., К.О. Шматок Мессенджеры как цифровой бизнес-инструмент // *Карельский научный журнал*. – 2018. – Т.7. – № 2 (23). – С. 127–129.

LEGAL FEATURES OF THE USE OF MESSENGERS IN THE MANAGEMENT OF APARTMENT BUILDINGS

D.B. Litvintsev

*Novosibirsk State University of Architecture and Civil Engineering (SIBSTRIN),
Novosibirsk, Russia*

The article analyzes the dynamics of the use of mobile communications and instant messengers in the Russian Federation and discusses the legal features of the use of instant messengers in the management of condominiums by managing

organizations and homeowners associations when dealing with requests, appeals and applications from residents. Recommendations are given for improving housing law in terms of informatization of the process of interaction with homeowners.

Keywords: informatization, mobile communications, messenger, condominium, managing organization, homeowner's association, housing law

УДК 502.7

МОНИТОРИНГ СВАЛОК ТВЕРДЫХ БЫТОВЫХ ОТХОДОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПРОГРАММНЫХ СИСТЕМ МОДЕЛИРОВАНИЯ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ЗАГРЯЗНЕНИЙ В ПОДЗЕМНЫХ ВОДАХ

Л.В. Лобачева

*ФГБОУ ВПО «Тверской государственный технический университет» (ТвГТУ),
г. Тверь, Россия*

Статья посвящена применению программных систем при моделировании распространения загрязнений от свалок твердых бытовых отходов, позволяющих повысить эффективность принимаемых решений по управлению объектами захоронения отходов.

Ключевые слова: свалка твердых бытовых отходов, мониторинг, загрязнение, моделирование, прогнозирование.

В настоящее время в РФ сохраняется проблема загрязнения окружающей природной среды от эксплуатации объектов размещения и утилизации твердых бытовых отходов (ТБО). В Тверской области, как во многих других регионах, большинство таких объектов являются обычными свалками мусора и лишь единицы соответствуют понятию полигон ТБО и внесены в государственный реестр [1]. Часто такие сооружения не соответствуют требованиям законодательства РФ в отношении безопасного захоронения отходов, не имея устройств позволяющих защитить компоненты окружающей среды от эмиссий загрязнений. Многие объекты захоронения коммунальных отходов, особенно в небольших населенных пунктах не располагая альтернативными площадками для размещения отходов, превысили нормативный срок эксплуатации. Основным фактором воздействия «старых» свалок ТБО на окружающую среду является фильтрат, представляющий собой высокотоксичную жидкость, получаемую в результате попадания атмосферных осадков в рабочее тело свалки и являющийся долговременным источником опасности подземных и поверхностных вод.

С целью накопления данных, позволяющих найти экологически значимые решения для уменьшения негативного воздействия свалок ТБО на объекты гидросферы, нами проведены исследования на свалке захоронения ТБО, расположенной в поселке Солнечный Тверской области. При