

# ИССЛЕДОВАНИЕ ЛАТЕНТНОЙ ПРЕСТУПНОСТИ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ

Черноусов М.М.<sup>1</sup>, Цветков Г.С.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Черноусов Михаил Михайлович - доктор права, председатель правления, Общество „Society for Baltic Security”;

<sup>2</sup>Цветков Георгий Семёнович - доктор философии, председатель правления, Совместное предприятие „Dinar”, г. Рига, Латвийская республика

**Аннотация:** социальная напряженность в обществе, кризисные явления в экономике и политике, в социальной сфере снижают авторитет органов власти и сказываются на негативных тенденциях преступности. Ни в теории, ни в практике в настоящее время не существует единого подхода к исследованию и оценке латентной преступности, как и нет сегодня ни прямых методов для изучения латентной преступности, ни эффективных рекомендаций по противодействию этому явлению. Авторы статьи предлагают использовать для моделирования и анализа латентности системный «инструментарий», разработанный в своё время в Риге в лаборатории ситуационных методов управления Центрального НИИ систем гражданской авиации.

**Ключевые слова:** исследование преступности, латентная преступность, методы изучения и анализа, системно-структурное представление сложного объекта, функционально-структурный подход к моделированию, функциональная схема процессов и информационная база, институт совместной собственности, гражданские и конституционные права граждан.

Среди актуальных проблем криминологии важное место занимает исследование латентной преступности, то есть, той части преступности, которая по разным причинам оказывается неизвестной. А именно, когда эта часть преступных деяний не известна, т.е., правоохранительными учреждениями не регистрируется или регистрируется ненадлежащим образом [1, с. 121-125]. Разница между учтенной преступностью и фактической как раз и составляет латентную преступность.

По механизму образования латентная преступность многими авторами разделяется на 3 составные части:

1) незаявленные преступления – были совершены, но потерпевшие, свидетели и другие граждане, в отношении которых они совершены, очевидцами которых они были или о которых они были осведомлены, но не сообщили об этом в правоохранительные органы;

2) неучтенные преступления – о которых правоохранительные органы были осведомлены (имели поводы и основания для регистрации преступления и начала уголовного процесса), но они их не зарегистрировали и не расследовали, и

3) неустановленные преступления – которые были заявлены, зарегистрированы, расследованы, но в силу халатности или недостаточного желания оперативных и следственных работников, их слабой профессиональной подготовки, ошибочной уголовно-правовой квалификации и/или иных причин в фактически содеянном не было установлено события или состава преступления.

Считается, что чем серьезнее категория преступлений, тем ниже для нее коэффициент латентности. Однако подобная зависимость не является абсолютной. Примером могут служить самые тяжкие преступления – умышленные убийства, сокрытые под несчастными случаями, естественной смертью, безвестными пропажами людей и другими способами.

Масштаб латентной преступности до сих пор в полной мере остается в криминологии неизвестным. Ведутся многочисленные споры по поводу количественных показателей латентной преступности, как и не существует ни одного известного прямого метода изучения латентной преступности. Обычно используют косвенные методы, среди которых можно выделить: метод экспертных оценок, документальный метод (документы в налоговых и таможенных органах, в медицинских учреждениях и т. д.) и метод опроса населения, если правильно использовать метод «выборки». При этом применяются различные социологические, статистические и аналитические методики, как:

1) анализ взаимосвязанных (или корреляционных) показателей уголовной статистики;

2) изучение сведений в документах уголовного учета и учета различных правонарушений, жалобах граждан, данных о поступлении в медицинские учреждения лиц с травмами различной степени тяжести, в т.ч., с огнестрельными ранами и др.;

3) опросы граждан, осужденных и заключенных. Достоверность этих сведений необходимо специально проверять;

4) экспертные оценки специалистов.

Оценка основных показателей преступности показывает увеличение количества совершенных преступлений и снижение численности выявленных. Это означает, что возрастающее число

преступников остается на свободе, а в причинный комплекс преступности включаются все новые механизмы, продуцирующие интенсивный рост. Актуальность данной проблемы усугубляется также отсутствием до сих пор общепринятого представления о понятии и признаках латентной преступности. Слабая выработка научно обоснованных методик выявления скрытых преступлений, неполнота их учета приводят к искажению знаний о тенденциях развития как отдельных видов преступлений, так и преступности в целом. Так, в соседней России ежегодно реально совершается около 15 млн преступлений, а регистрируется около 3 млн с выявлением около 1,5 млн правонарушителей. Получается, что более 10 млн лиц, фактически совершивших преступления, не привлекаются к уголовной ответственности. И примерно 8 млн пострадавших от преступлений не получают от государства необходимой правовой помощи и защиты [1, с. 121-125].

Отсутствие знаний о реальном положении дел затрудняет достоверность прогноза изменения преступности, крайне отрицательно сказывается на стратегии и тактике борьбы с преступностью. Хотя некоторые исходные положения уже были сформулированы как:

1. Латентная преступность - это объективное социально-правовое явление, имеющее свои качественные и количественные характеристики, представляющее собой совокупность общественно опасных деяний, невыявленных и неучтенных правоохранительными органами, ответственность за которые предусмотрена Уголовным законом.

2. Невыявленность и неучтенность, как основные специфические признаки латентной преступности, заключаются в отсутствии фиксации сведений о преступлениях со стороны органов, ведущих их регистрацию и учет, и в отсутствии начатых по данным фактам уголовных процессов.

К основным причинам латентной преступности обычно относят:

- несоответствие или невыполнение требований, предъявляемых к деятельности сотрудников МВД, как основного органа, осуществляющего регистрацию преступлений, как и непредоставление этому органу нужных ресурсных возможностей;
- неразвитость системы защиты прав свидетелей и потерпевших, а также по тем или иным причинам скрываемость преступлений сотрудниками ОВД, что отражается на уровне правосознания граждан, как и несовершенство самого действующего законодательства [1, с. 121-125].

В научной литературе существует множество классификаций латентных преступлений. Каждая из них направлена на установление закономерностей, присущих скрытым от учета преступным деяниям. При этом под естественной латентной преступностью понимается «совокупность тех случаев, когда правоохранительным органам факт совершения преступления неизвестен, то есть это преступность, не выявленная компетентными органами в силу специфики самих преступлений, недостатков контролирующих органов, социально-правовой пассивности населения и т. п.».

Искусственно-латентная (т.е., скрываемая преступность) возникает тогда, когда правоохранительные органы, располагая необходимой информацией о совершенных преступлениях, тем не менее, не ставят их на учет. Латентность пограничных ситуаций имеет место, когда преступление становится известным правоохранительным органам, но не ставится на учет в силу, в т.ч., добросовестного заблуждения при его фактической оценке. Эта позиция находит свое отражение в ряде учебников по криминологии.

Под естественно-латентными ряд авторов [3, 4] понимает преступления, не ставшие достоянием правоохранительных органов, не учтенные в уголовной статистике, и в отношении которых не приняты предусмотренные законом меры реагирования. Авторы подразделяют указанные преступления на четыре группы:

- 1) преступления, о совершении которых не может знать никто, включая и самого правонарушителя;
- 2) преступления, о совершении которых потерпевшие не сообщают в силу незаинтересованности в их выявлении;
- 3) преступления, где нет явно выраженной потерпевшей стороны, поэтому некому сообщить о преступлении в компетентные органы;
- 4) преступления, факт совершения которых известен только виновному или узкому кругу лиц.

Искусственно-латентная преступность состоит из двух групп: как известные правоохранительным органам преступления, но не взятые ими на учет (1), и учтенные, но не раскрытые, либо неполно раскрытые (2). К.К.Горяинов в латентной преступности выделяет преступления «о которых не сообщалось в правоохранительные органы (незаявленные или неизвестные правонарушения), либо сообщалось, но они не получили должной правовой оценки и реагирования в правоохранительных органах (скрытые)». С.М. Иншаков выделяет несколько вариантов специальной классификации латентной преступности [4]. Первый вариант — по источнику латентности, как незаявленная, невыявленная и укрытая (рис. 1).

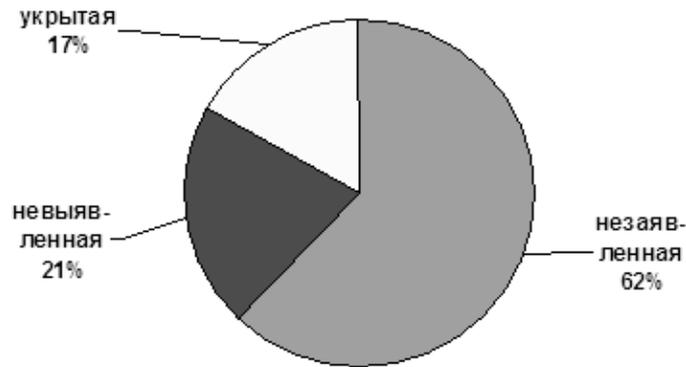


Рис. 1. Классификация латентной преступности по источнику латентности

Основанием второго варианта классификации латентных преступлений является уровень их латентности по величине коэффициента латентности преступления. В зависимости от величины коэффициента латентности можно классифицировать преступления по некоторой шкале как:

- низколатентные (коэффициент латентности от 1 до 2);
- среднелатентные (коэффициент выше 2, но не более 20);
- высоколатентные (коэффициент выше 20, но не более 50);
- особо высоколатентные (коэффициент более 50).

К числу высоколатентных и особо высоколатентных преступлений относятся дача и получение взятки, злоупотребление должностными полномочиями, уклонение от уплаты налогов, мошенничество, изнасилования, карманные кражи, преступления, связанные с незаконным оборотом наркотических средств, и др. Разрастание коррупции, как правило, приводит к значительному ухудшению социального климата в обществе, обнищанию народа и, в конечном итоге, - к нарушению структуры и стабильности функционирования этих систем [4]. А сама латентная преступность свидетельствует о том, что:

- состояние государственной статистики о зарегистрированной преступности нельзя считать удовлетворительным;
- народ, общество и государство, неполно зная действительную криминологическую обстановку в стране, не могут принимать адекватных мер по контролю над преступностью, а латентная преступность, в свою очередь, сама является серьезным криминогенным фактором, детерминирующим рост преступности;
- наличие латентной преступности существенно нарушает права человека, поскольку большое количество людей, фактически совершивших преступления, не привлекаются к уголовной ответственности, а пострадавшие от преступлений, не получают от государства необходимой правовой помощи и защиты.

В настоящее время появились практические наработки в деятельности негосударственных структур безопасности и общественных организаций, которые могли бы быть использованы в целях выявления и противодействия латентной преступности. Одним из таких инновационных подходов в исследовании латентной преступности являются возможности частных детективов, которых в полной мере можно отнести к категории специалистов. Однако частная правоохранительная деятельность, наряду с государственными правоохранительными органами, представляет собой ещё в недостаточной степени востребованный и осознаваемый государством, существенный элемент обеспечения общественной безопасности.

Начиная с 2001 года, в Латвии успешно действует Закон о детективной деятельности [6]. В 2015 году в изменённом виде был принят Сеймом Литвы Закон о частной детективной деятельности (ЧДД) [7]. Важно отметить, что во многих странах мира услуги частных детективов востребованы и такого рода услуги реально предоставляются, хотя часто и без нормативного закрепления.

Наиболее часто к детективам клиенты обращаются с целью проверки надёжности делового партнера, обеспечения безопасности сделок и долгосрочных контрактов, защиты от коррумпированных чиновников, шантажа и недобросовестной конкуренции, расследования мошенничества, незаконного завладения собственностью, других противоправных действий, в том числе для установления обстоятельств совершения тяжких преступлений [8].

При осуществлении детективной деятельности детектив имеет право проводить замаскированный (скрытый) опрос лица об интересующих фактах и обстоятельствах дела или происшествия; с согласия лица принимать от него письменное объяснение об интересующих фактах и обстоятельствах дела или происшествия; с разрешения собственника или законного владельца производить досмотр закрытых для публичного доступа мест, строений, сооружений, помещений, оборудования, оснащения, предметов и

документов; производить открытый или замаскированный (скрытый) досмотр открытых для публичного доступа мест, строений, сооружений, помещений и находящихся в помещениях предметов; осуществлять открытое или замаскированное (скрытое) наблюдение и слежку за лицами, объектами-предметами и их движением.

Для проведения упомянутых мероприятий в детективной деятельности разрешается использование видеозаписей, аудиозаписей и фотосъемок, а также других технических средств, если это не создает угрозы для жизни или здоровья людей, а также для окружающей среды и в конкретных условиях не запрещено законами и иными нормативными актами.

Учитывая перечисленные права и обязанности, регламентированные Законом о детективной деятельности, частные детективы фактически участвуют в реализации процессуальных действий по делам, находящимся в уголовном производстве, не являясь при этом участниками уголовного процесса. Можно привести целый ряд примеров успешного выявления латентных и раскрытия тяжких преступлений в результате действий частных детективов [8].

По существу, Закон о детективной деятельности предоставляет возможность частным детективам осуществлять расследование по конкретным фактам преступлений, выполнять сбор и закрепление доказательств, в т. ч., путем проведения детективных мероприятий, во многом схожих с мероприятиями, проводимыми субъектами оперативной деятельности (скрытое наблюдение). Детективы могут представлять интересы потерпевшего в досудебном расследовании, но Уголовно-процессуальный Закон (УПК) никак не упоминает и, соответственно, не регламентирует участие детективов в уголовном процессе.

Задачи юридического обслуживания населения, как и работа с латентной преступностью, требуют применения современного научно-технического «инструментария». В качестве такого «инструмента» может быть использован функционально-структурный подход к моделированию сложных социально-организованных объектов (ФСП), разработанный в своё время в Рижском ЦНИИ систем гражданской авиации и рекомендован к применению Научным советом «Кибернетика» АН СССР [9].

Методологические исследования и разработки уже давно показали, что наука в целом и любые её относительно самостоятельные подсистемы не могут быть сведены к той или иной эпистемологической компоненте, будь то научные законы и закономерности, с одной стороны, или даже, так называемые, алгоритмы обнаружения закономерностей, с другой [10, с. 52-61].

Всё дело в том, что классические «естественные» науки начинали

свой анализ с чётко отграниченных и материально выделенных объектов созерцания, существование и законы жизни которых не зависели от деятельности человека. Считалось, что они были именно такими, какими мы их находили и видели [10]. Затем на этих объектах развёртывалась сложная система познавательных, в том числе, измерительных процедур, с помощью которых субъект исследования расчленил, вычленил и анализировал, среди прочего, процессы и механизмы, а также сами организованности материала, присущие этим объектам [10].

Однако, уже в кибернетике для класса задач управления, локализованного в рамках сложных организационных (как правило, человека - машинных или больших систем), состав и структура управляемого объекта однозначно не определены. Их выявление не может быть произведено достаточно простыми средствами на основе непосредственного исследования (обследования) и анализа объекта, осуществляемых с использованием традиционных подходов.

В таких задачах необходимо применение «специального инструмента», позволяющего построить модель сложного объекта управления, с учётом специфических особенностей моделируемой, анализируемой или даже проектируемой деятельности.

Этот подход, как уже было ранее представлено, предполагает:

- рассмотрение какой-либо определённой деятельности в качестве специфической системы с вычлениением процессов, задающих специфику рассматриваемой деятельности;
- структурирование этих процессов, т.е., их представление множеством элементов (*например, управленческих операций*) с заданным на нём множеством специфических (*прагматических или функциональных*) отношений;
- установление информационной базы, необходимой для осуществления этих процессов, а также
- выявление состава и структуры объектных процессов, соответствующих ранее установленной информационной базе.

Суть подхода была обобщена и кратко сформулирована Георгием Петровичем Щедровицким на конференции по «машинным методам обнаружения закономерностей» в г. Юрмала в 1981 году: рассмотреть какой-либо объект в виде сложной системы, это значит, представить его последовательно в четырёх категориальных планах:

(1) процессов деятельности какого-либо одного вида, (2) функциональной структуры, (3) организованностей материала и (4) морфологии, раскладывая затем план морфологии по всем указанным выше планам, пока не получится конкретное рабочее представление объекта или модель [10, с. 59]

(моделирование, например, работы партии в аспекте функционально-структурного подхода представлено в [11]).

Общая модель работы некоторого «Центра» на примере Рижского Центра (ЦСИ) «Пардаугава», ориентированного преимущественно на гражданско-правовые отношения в сфере ЖКХ, включающая 4 выделенных уровня «У1-У4», и разделённая в дальнейшем на консультационно - координационную и производственно - исполнительную часть, представлена, например, в [11, с. 46-54].

«Уровень У1» - Анализ обращений, классификация ситуаций по предмету обращения и первичная относимость к группам-запросам (в случае гражданско-правовых отношений ЖКХ по «жилию», «земле», «тарифам», «налогам» и др.), а также

«Уровень У2» - Идентификация возможных решений и принятие предварительного решения. Здесь предполагается первичная относимость предметной ситуации к классу ситуаций - решений, т.е., группам - заказам «техуслуги», «запроса», «претензии», «жалобы», «иска» и т.д. и т.п.

«Уровень У3» - Уровень экстраполяции или оценивания возможных решений. Здесь предполагается схематизация заказа («техуслуги», «запроса», «претензии» или «жалобы», того или иного «иска» и т.д.) и установление практических предпочтений, а также

«Уровень У4» - Принятие окончательного решения и его выполнение. Здесь завершается и сдаётся работа по заказу («техуслуги», «запроса», «претензии» или «жалобы», того или иного «иска» и т.д.).

### **МОДЕЛЬ КОНСУЛЬТАЦИОННО-КООРДИНАЦИОННОЙ ЧАСТИ РАБОТЫ**

такого «Центра» на примере консультаций Рижского ЦСИ «Пардаугава» представлена в первых двух уровнях модели на рис. 2.

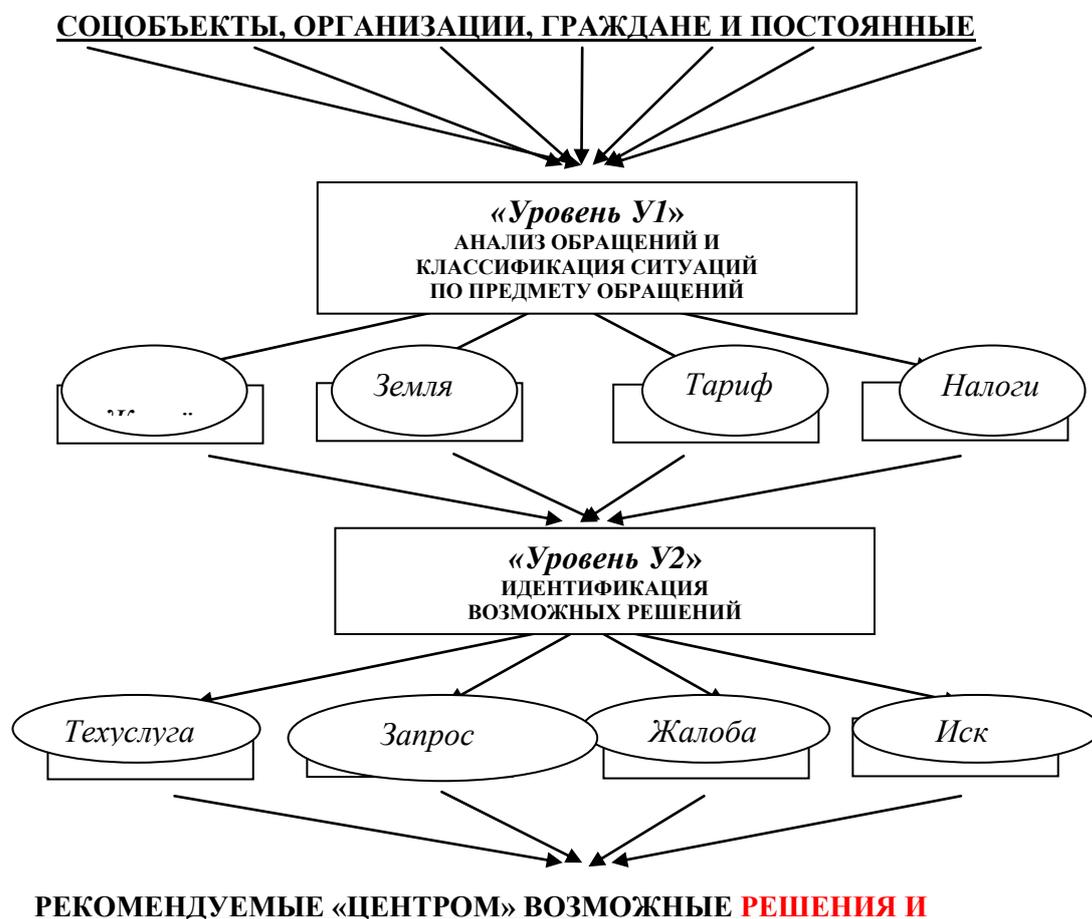


Рис 2. Модель консультационно-координационной части работы НПЦ

«Уровень У1» - анализ обращений, классификация ситуаций по предмету обращения и первичная относимость к группам-запросам (в гражданско-правовых отношениях) по «жилию», «земле», «тарифам», «налогам» и др.

«Уровень У2/1» - идентификация возможных решений и принятие предварительного решения как относимость предметной ситуации к классу ситуаций – решений, то есть, группам - заказам (преимущественно в н/вр. в гражданско-правовых отношениях) «техуслуги», «запроса», «жалобы», «иска» и др.

**МОДЕЛЬ ПРОИЗВОДСТВЕННО - ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЧАСТИ РАБОТЫ** такого «Центра» на примере Рижского ЦСИ «Пардаугава», может быть представлена в следующих двух специфицированных уровнях рис. 3.

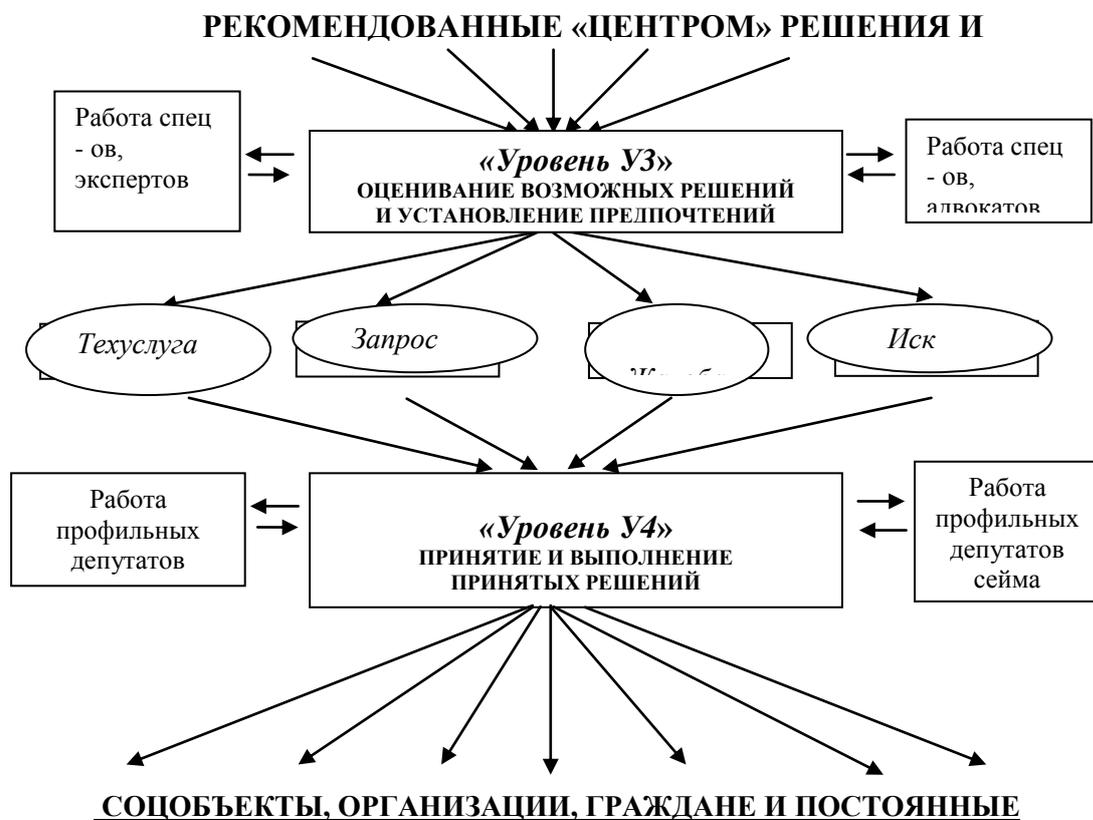


Рис. 3. Модель производственно-исполнительной части работы НПЦ

**«Уровень У2/2»** - Проверка первичных консультационных рекомендаций, повторная идентификация возможных решений и относимость предметной ситуации к классу ситуаций – решений, т. е., группам - заказам (преимущественно в н/вр. в сфере гражданско-правовых отношений) «техуслуги», «запроса», «претензии», «жалобы», «иска» и др.

**«Уровень У3»** - Оценивание возможных решений и установление практических предпочтений. Здесь предполагается повторная работа по схематизации «техуслуги», «запроса», «претензии» или «жалобы», судебного «иска» и др. по следующим, существующим в информационной базе исполнителя прототипам – образцам.

Существующие в информационной базе ЦСИ «Пардаугава» прототипы заказов - «технических услуг» на сегодняшний день включают:

- «Т.у. У3/1» - заказ и организация его выполнения в нотариальном бюро;
- «Т.у. У3/2» - заказ и организация его выполнения в стройуправе;
- «Т.у. У3/3» - заказ и организация его выполнения в Земельной службе;
- «Т.у. У3/4» - заказ и организация его выполнения в Земельной книге;
- «Т.у. У3/5» - выполнение заключений, экспертиз и прочих услуг.

В свою очередь, существующие в информационной базе ЦСИ «Пардаугава» прототипы заказов «иска»- судебной «жалобы», включают:

- «Иск У3/1» - заказ администр. жалобы и организация её выполнения в суде,
- «Иск У3/2» - заказ гражданского иска и организация его выполнения в суде,
- «Иск У3/3» - возбуждение уголовного дела и его сопровождение в суде,
- «Иск У3/4» - заказ конституционной жалобы и её сопровождение в суде.

**«Уровень У4»** - Уровень принятия решения и выполнения принятых решений. Здесь завершается и сдаётся работа по заказам (в н/вр преимущественно в гражданско-правовой сфере ЖКХ) «техуслуги», «запроса», «претензии» или «жалобы», того или иного «иска» и др.

Вырабатываемые решения подразделяются на стандартные или традиционные решения и нестандартные, для которых не существует прототипа - образца. Стандартные решения принимаются многократно в сходных ситуациях, для них и вырабатываются прототипы-образцы, не исключаящие

отдельных элементов нестандартности при их применении. Нестандартные решения в дальнейшем, как правило, превращаются в модель стандартного решения или прототип - образец.

Работа с «техническими» специалистами, экспертами и адвокатами предполагает существенную часть оценивания и коррекции возможных решений, а также установления предпочтений и выбора в условиях, как правило, весьма ограниченных трудовых, финансовых и временных ресурсов Клиента и Исполнителя. «Особенности» работы с совместной собственностью в Латвии в условиях проведенной земельной реформой для жилых многоквартирных домов представлены в [12, с. 35-44].

Завершение и совершенствование земельной реформы и приватизации государственной и муниципальной собственности требуют серьезных изменений гражданского законодательства республики. И, прежде всего, это относится к так называемой временно «разделённой собственности» жилых многоквартирных домов и ими используемых участков «новохозяйской» земли с «принудительной арендой» отчуждённой в своё время от домовоей собственности земли [12, с. 35-44].

В свою очередь, для совершенствования уголовного законодательства и работы частных структур безопасности было бы целесообразно:

- осуществить комплекс мер по повышению эффективности взаимодействия государственных правоохранительных учреждений с частными структурами безопасности, определив роль, место, функции и ответственность каждой из сторон;
- оптимизировать правовую базу деятельности частных детективов в Латвии, включив их в состав участников уголовного процесса и устранив, тем самым, существующие противоречия между Уголовно-процессуальным законом (УПЗ) и Законом о детективной деятельности (ЗДД);
- унифицировать законодательство Балтийских стран по данному вопросу, разработать и принять нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность частных детективов в Эстонии и Литве;
- внести предложения в национальные исполнительные и законодательные институты о принятии необходимых изменений в нормативных документах, позволяющих лицензированным субъектам ЧДД иметь возможность доступа к базам данных неклассифицированной информации (регистры о судимости и административных наказаниях).

#### *Список литературы*

1. Криминология. Под ред. В.Н. Кудрявцева, В.Е. Эминова. 4-е изд. М., 2009. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://isaran.ru/?q=ru/person&guid=6892C358-D5C0-440C-6DE2-EC076974DFA/> (дата обращения: 27.04.2018).
2. Understanding Crime Experiences of Crime and Crime Control: Acts of the Internacional Conference. Rome. 18020. November, 1992. UNICRI. Rome, 1993.
3. Горяинов К.К., Кондратюк Л.В., Овчинский В.С. Доступ граждан к правосудию: взаимоотношения милиции и населения. Москва, 2001. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.livelib.ru/author/955052-k-k-goryainov/> (дата обращения: 27.04.2018).
4. Инишаков С.М. Теоретические основы исследования и анализа латентной преступности. Москва, 2012. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 27.04.2018).
5. Лейтес А., Кошарский В., Лернер Ф. Системный подход к предотвращению коррупции // Балтия, 28 апреля, 2016. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.facebook.com/ngbaltija/> (дата обращения: 27.04.2018).
6. Закон о детективной деятельности (Латвия). Принят 5 июля 2001. Рига. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://sec4all.net/zakon-lv2.html/> (дата обращения: 27.04.2018).
7. Риманас Олег. Сравнительный анализ законов о детективной деятельности (Латвия) и частной детективной деятельности (Литва) // Балтия, 28 апреля 2016. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.facebook.com/ngbaltija/> (дата обращения: 27.04.2018).
8. Мажан Татьяна. Как работают частные детективы в Латвии // газета «Сегодня», 10 мая 2015. Рига. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://vesti.lv/news/kak-rabotayut-chastnye-detektyvi-v-latvii/print/> (дата обращения: 27.04.2018).
9. Цветков Г.С. Принципы функционально-структурного подхода к моделированию сложных объектов управления // Психология управления и проблемы охраны соцсобственности. Ч. 2. Препр. докл. на 5-м семинаре МВД. Рига, 1980. С. 85-92.
10. Щедровицкий Г.П. О двух способах структурно-системного представления объекта // Машинные методы обнаружения закономерностей. Межв. сб. Рига, 1981. С. 52-61.
11. Цветков Г.С. О моделировании работы современной партии, её партийных организаций и профильных комитетов // Наука, образование и культура. № 7 (22), 2017. С. 46-54. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://scientificarticle.ru/> (дата обращения: 27.04.2018).

12. *Цветков Г.С., Рожнов В.О.* Институт совместной собственности. Земельная реформа в Латвии и обслуживание жилых многоквартирных домов // Наука, образование и культура. № 8 (23), 2017. С. 35–44. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://scientificarticle.ru/> (дата обращения: 27.04.2018).