



## Отечественное ЖКХ: оценки россиян



Москва, 2015

Абрамов К.В.  
Председатель Правления ВЦИОМ,  
Кандидат психологических наук



- Оценка состояния сферы ЖКХ
- Удовлетворенность качеством услуг ЖКХ, справедливость размеров оплаты
- Капитальный ремонт: потребность и цена вопроса
- Собрания жильцов и контроль качества капитального ремонта

**Источник** – всероссийские опросы ВЦИОМ 2015 г. Личное формализованное интервью 1600 человек в 130 населенных пунктах в 46 областях, краях и республиках России в возрасте от 18 лет и старше. Выборка репрезентативная по полу, возрасту и образованию. Статистическая погрешность не превышает 3,5%.

---

## Оценка состояния сферы ЖКХ



## Высокие цены на ЖКХ – в ТОПе проблем страны

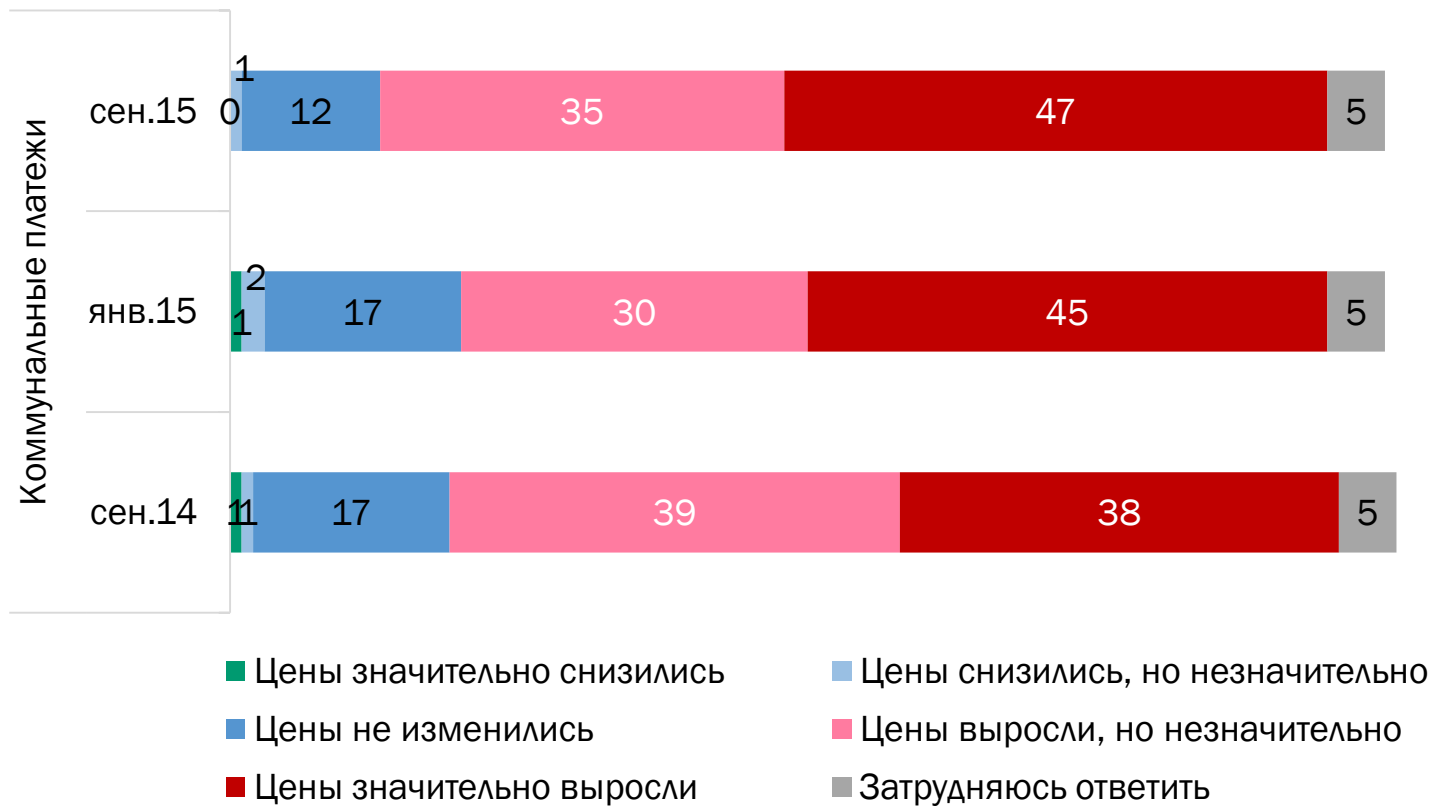
Какие проблемы Вы считаете наиболее важными для страны в целом? (открытый вопрос, не более 5-ти ответов, %, представлены ответы, названные более чем 2% респондентов)



Сентябрь 2015 г.

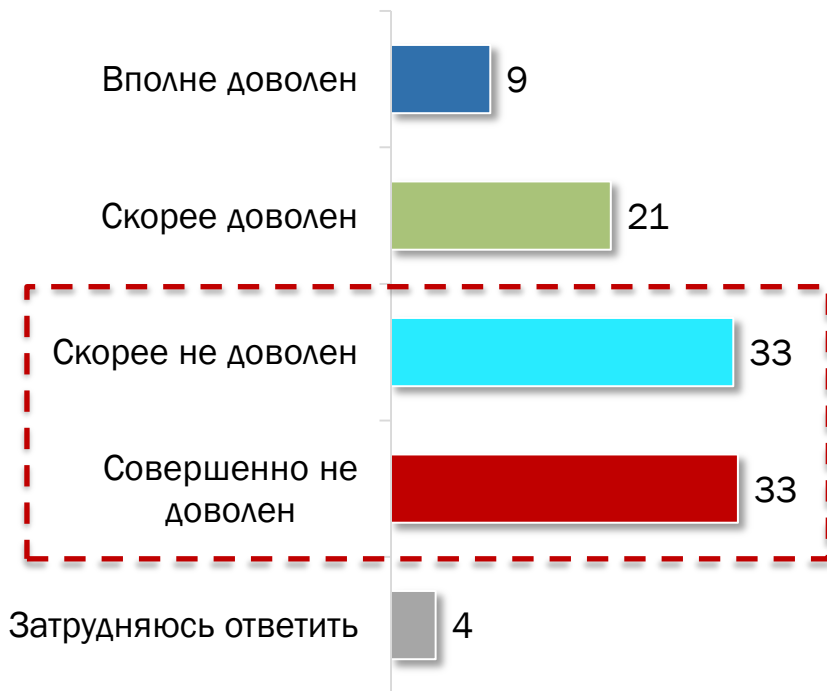
# Более 80% россиян, оплачивающих квитанции ЖКУ самостоятельно, отмечают повышение цен на «коммуналку» (каждый второй называет рост «значительным»)

Как бы вы оценили рост цен на коммунальные платежи в течение последнего месяца-двух? (закрытый вопрос, один ответ, % от тех, кто покупает продукты и оплачивает услуги самостоятельно)



# Уровень неудовлетворенности состоянием ЖКХ в своем родном городе/селе высок: недовольство выражают две трети опрошенных

Если говорить в целом, Вы довольны или не довольны состоянием ЖКХ в вашем городе/селе?  
(закрытый вопрос, один ответ, % от всех опрошенных)



Если говорить в целом, Вы довольны или не довольны состоянием ЖКХ в вашем городе/селе? (% от всех опрошенных, по группам, указана доля ответивших «Скорее не доволен», «Совершенно не доволен»)



Август 2015 г.

## К проблемам отрасли относят прежде всего высокие тарифы

Какие из названных проблем в сфере ЖКХ, с Вашей точки зрения, наиболее актуальны и значимы для Вашего населенного пункта? (закрытый вопрос, любое число ответов, % от всех опрошенных)



Август 2015 г.

---

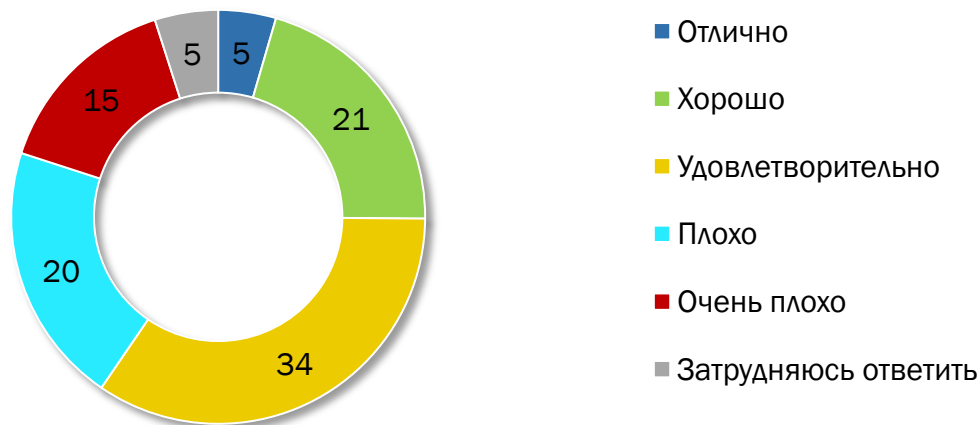
**Удовлетворенность качеством услуг ЖКХ,  
справедливость размеров оплаты**



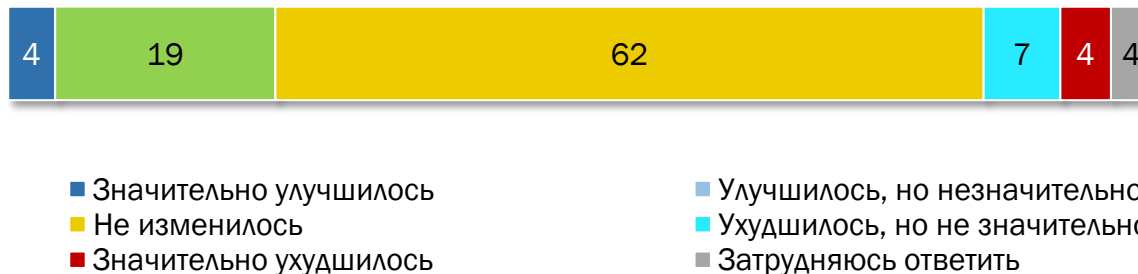


Треть россиян, проживающих в многоквартирных домах, оценивает качество жилищных услуг как удовлетворительное, треть – как низкое, при этом значимых изменений ситуации в последний год большинство не наблюдает

**Как Вы оцениваете качество жилищных услуг в Вашем доме?** (закрытый вопрос, один ответ, % от опрошенных, проживающих в многоквартирных домах; средняя оценка по всем услугам)



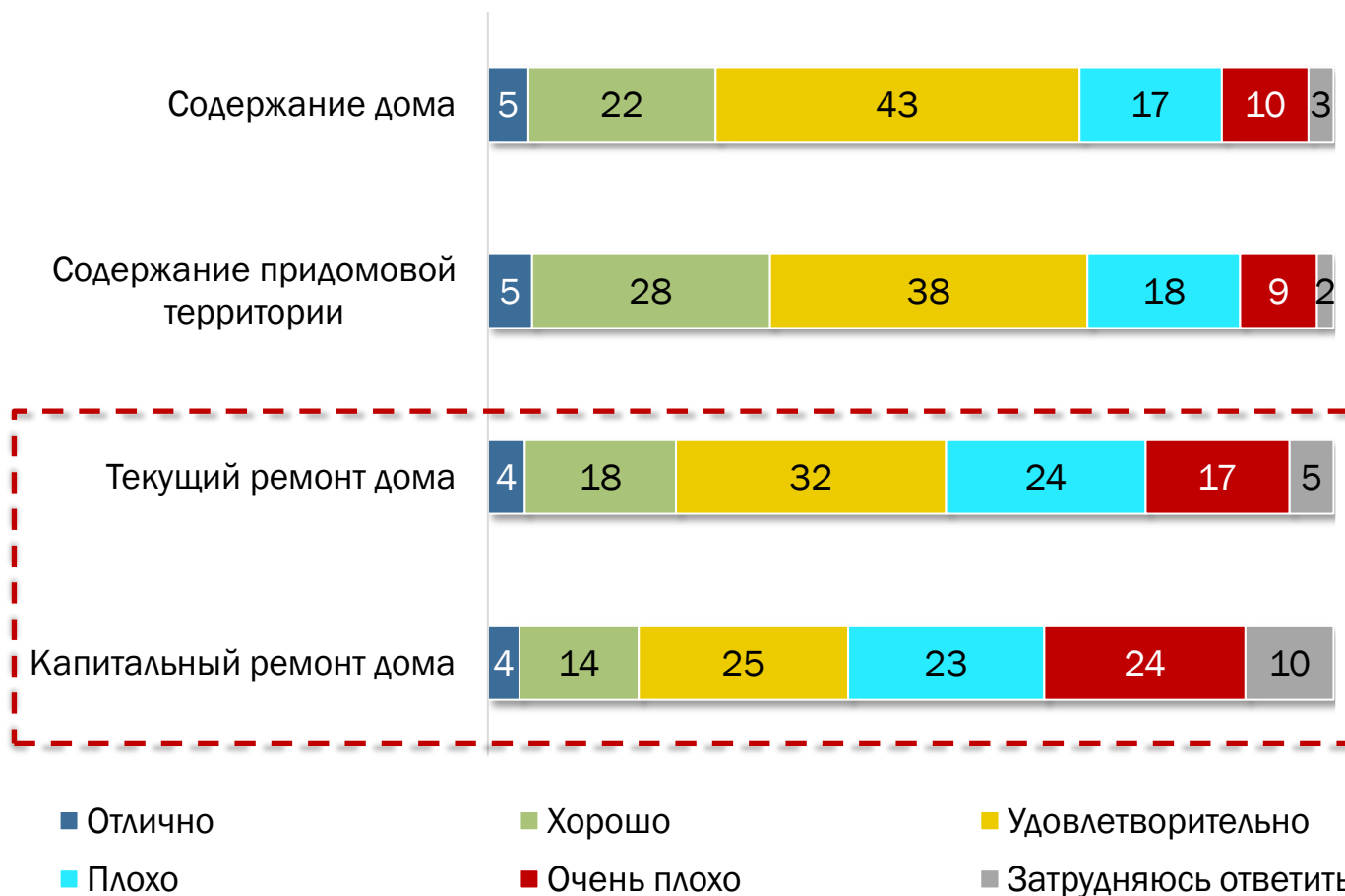
**Оцените, как изменилось качество жилищных услуг за последний год?** (закрытый вопрос, один ответ, % от опрошенных, проживающих в многоквартирных домах)



**Август 2015 г.**

# Проведение текущего и капитального ремонта домов оценивают ниже содержания самих домов и придомовых территорий

Как Вы оцениваете качество жилищных услуг в Вашем доме? (закрытый вопрос, один ответ, % от опрошенных, проживающих в многоквартирных домах, по типам услуг)



Август 2015 г.

# Средний размер ежемесячных затрат на оплату ЖКУ составляет около шестой части среднемесячного дохода



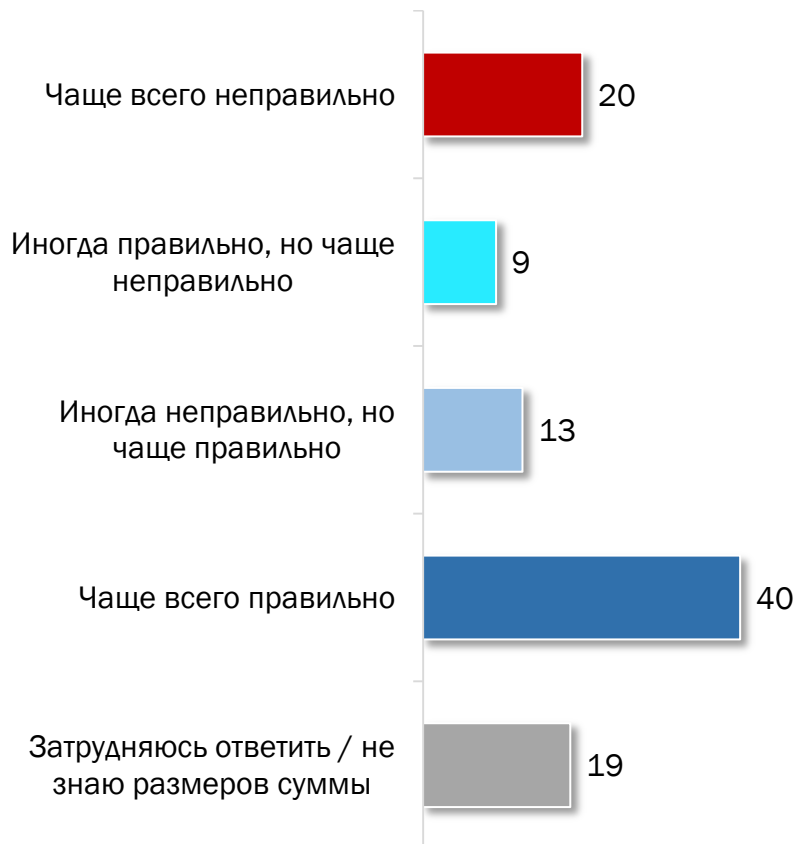
Пожалуйста, назовите примерную сумму, которую Вы /Ваша семья ежемесячно платит за коммунальные услуги, включая плату за капремонт и электричество (средний размер платежа, руб; среднемесячный доход, руб/чел; по группам)



Август 2015 г.

## Сумма за услуги – верны ли расчеты?

На Ваш взгляд, сумма, которую Вы платите за коммунальные услуги, обычно рассчитывается **правильно или неправильно?** (закрытый вопрос, один ответ, % от всех опрошенных)



Почему Вы считаете расчет суммы за коммунальные услуги **неправильным?**

(закрытый вопрос, любое число ответов, % от опрошенных, считающих, что плата за коммунальные услуги рассчитывается всегда или иногда неправильно)

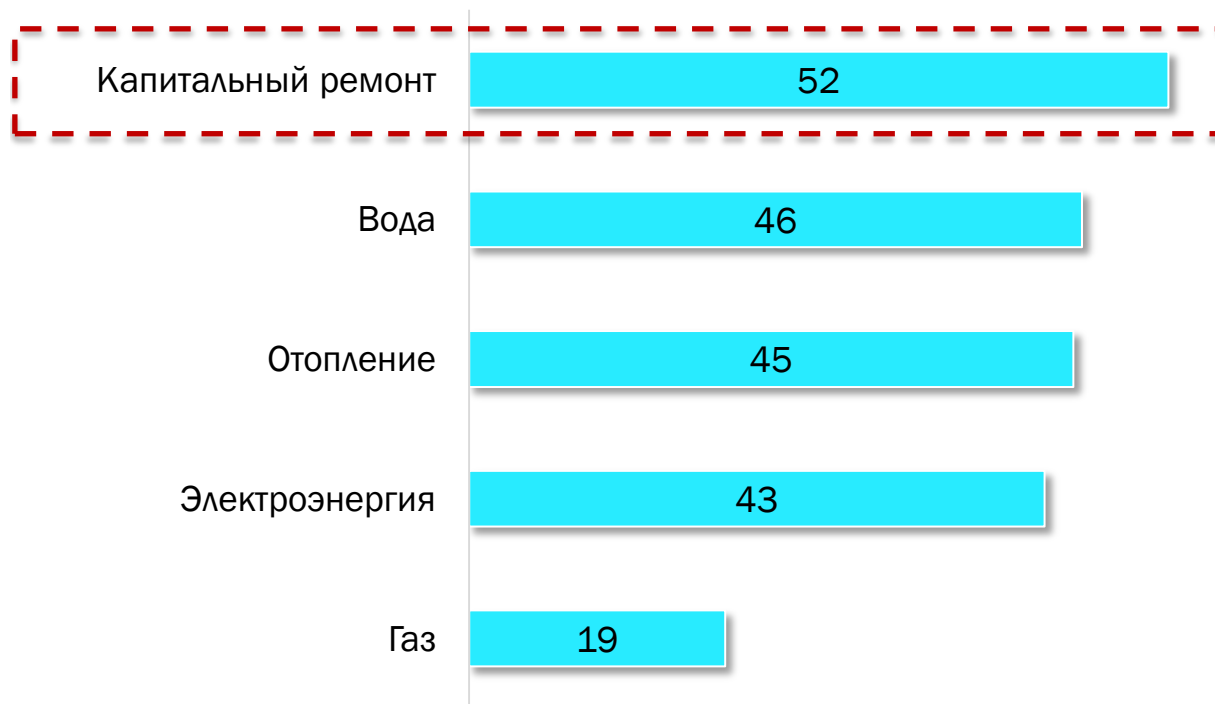


Август 2015 г.

## По какой статье ЖКУ нас обсчитывают чаще всего?

### Как Вы считаете, расчет суммы за какие из коммунальных услуг производится чаще всего неправильно?

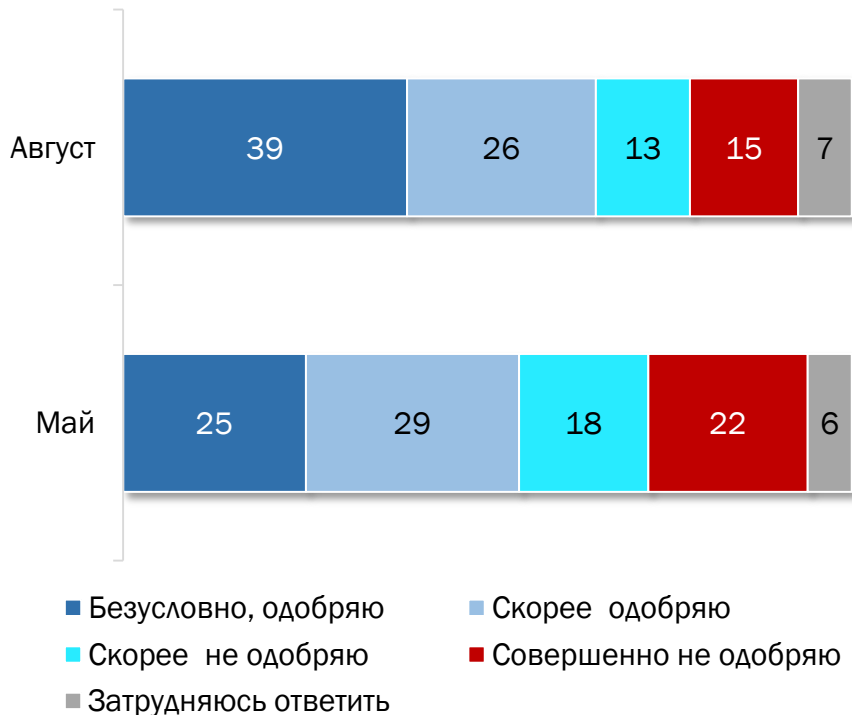
(закрытый вопрос, не более 5-ти ответов, % от опрошенных, считающих, что плата за коммунальные услуги рассчитывается всегда или иногда неправильно, по типам услуг)



Август 2015 г.

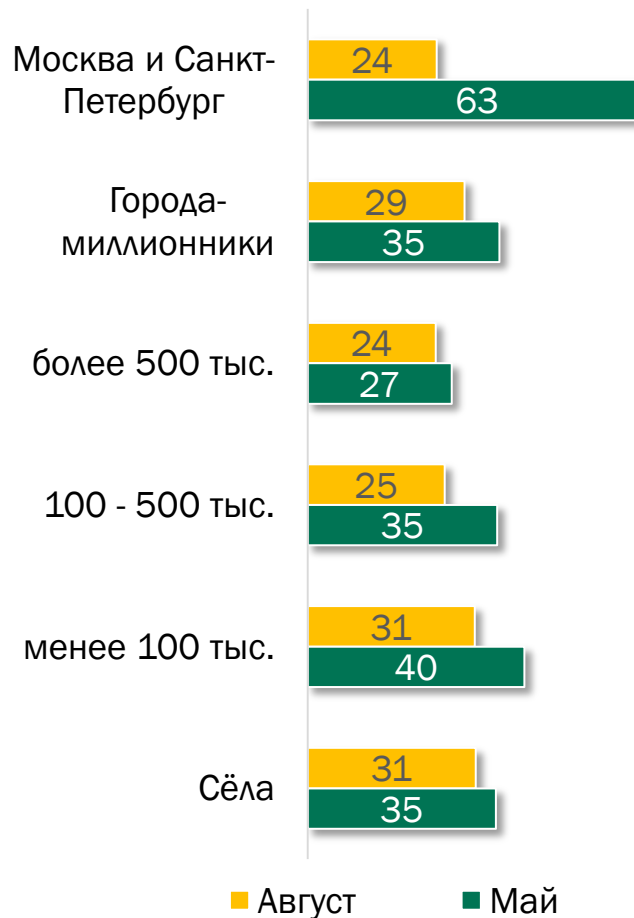
# За «подкручивание счетчиков» надо наказывать рублем!

Скажите, Вы скорее одобряете или не одобряете введение штрафа в 30 тыс. руб. за «подкручивание счетчиков»? (закрытый вопрос, один ответ, % от опрошенных, живущих в многоквартирных домах)



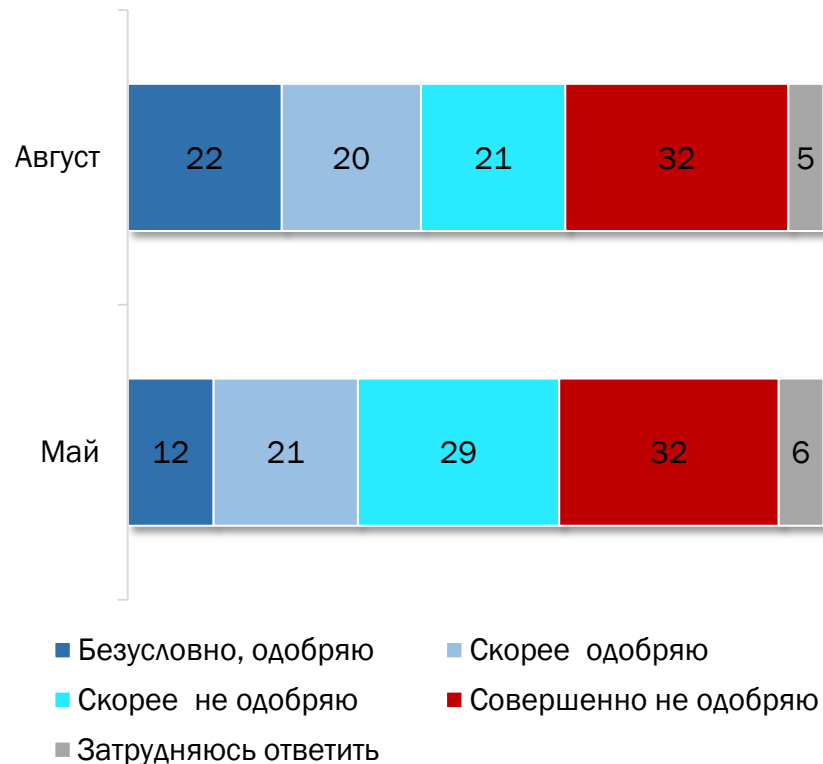
## Зависимость уровня НЕ одобрения инициативы от типа населенного пункта

(% от опрошенных, живущих в многоквартирных домах, по типам населенного пункта, указана доля ответивших «Скорее не одобряю», «Совершенно не одобряю»)



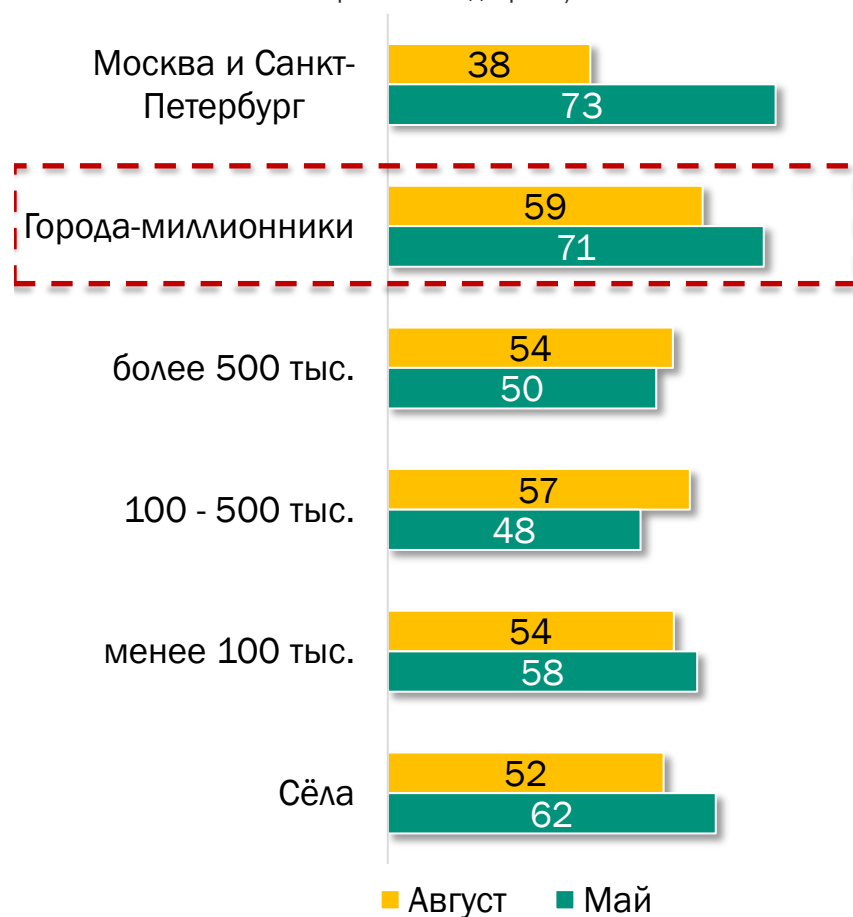
## Повышать ли суммы к оплате тем, кто не поставил приборы учета?

Скажите, Вы скорее одобряете или не одобряете повышение коммунальных платежей для тех, кто не поставил приборы учета воды, электричества, газа, тепла? (закрытый вопрос, один ответ, % от опрошенных, живущих в многоквартирных домах)

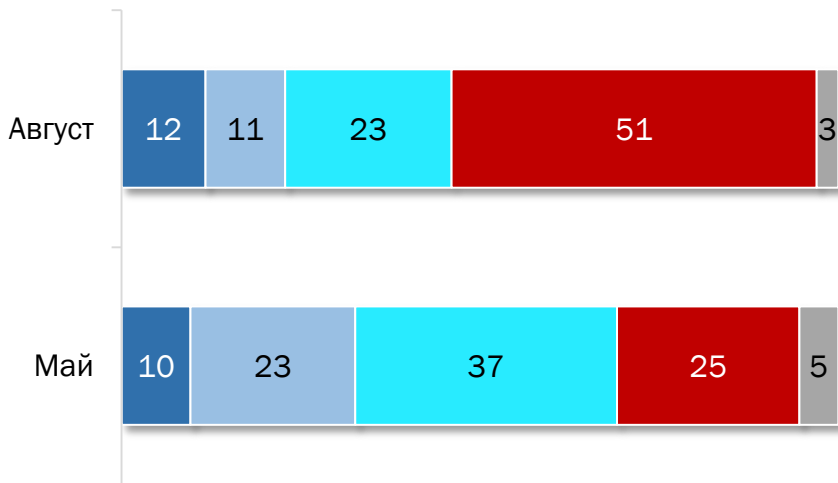


## Зависимость уровня НЕ одобрения инициативы от типа населенного пункта

(% от опрошенных, живущих в многоквартирных домах, по типам населенного пункта, указана доля ответивших «Скорее не одобряю», «Совершенно не одобряю»)



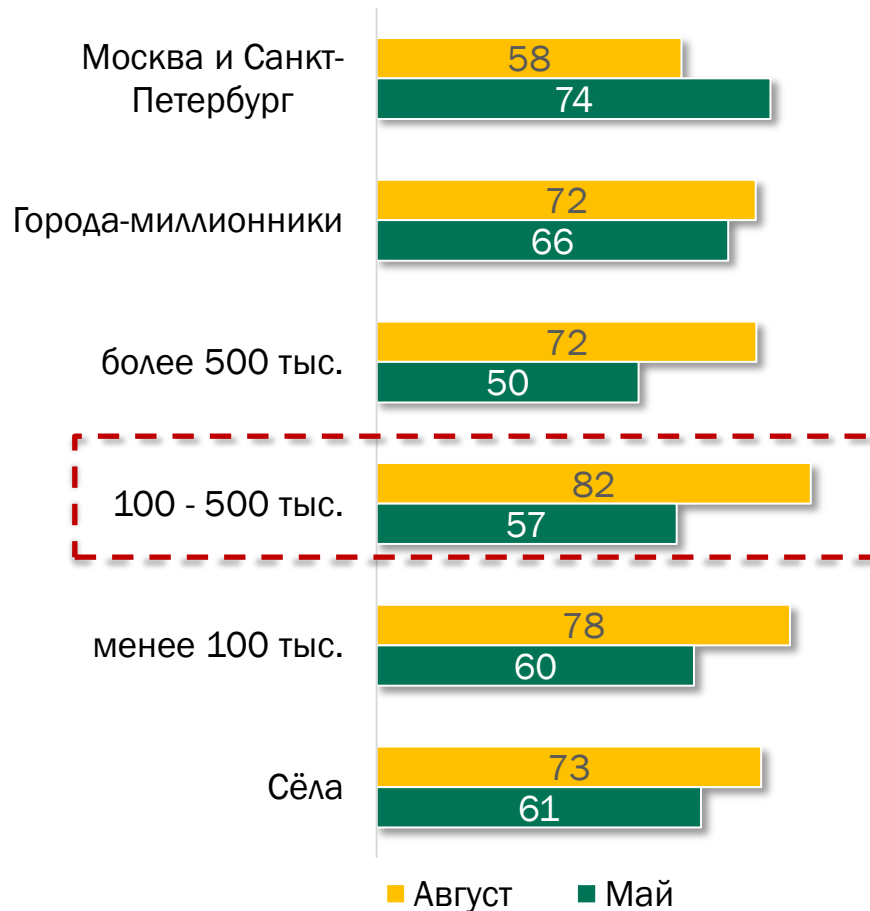
## Скажите, Вы скорее одобряете или не одобряете повышение штрафов за опоздание с оплатой коммунальных услуг? (закрытый вопрос, один ответ, % от опрошенных, живущих в многоквартирных домах)



- Безусловно, одобряю
- Скорее одобряю
- Скорее не одобряю
- Совершенно не одобряю
- Затрудняюсь ответить

## Зависимость уровня НЕ одобрения инициативы от типа населенного пункта

(% от опрошенных, живущих в многоквартирных домах, по типам населенного пункта, указана доля ответивших «Скорее не одобряю», «Совершенно не одобряю»)



■ Август ■ Май



---

## Капитальный ремонт: потребность и цена вопроса



# Каждый третий житель многоквартирного дома заявляет о необходимости капитального ремонта здания в самое ближайшее время

## Как Вы считаете, дом, в котором Вы сейчас живете, требует капитального ремонта или нет?

(закрытый вопрос, один ответ, % от опрошенных, проживающих в многоквартирных домах)



## А какой ремонт необходим/будет необходим Вашему дому? (закрытый вопрос, любое число ответов, % от опрошенных, проживающих в многоквартирных домах)



# Капитальный ремонт домов больше всего ждут жители «миллионников» и малообеспеченные граждане

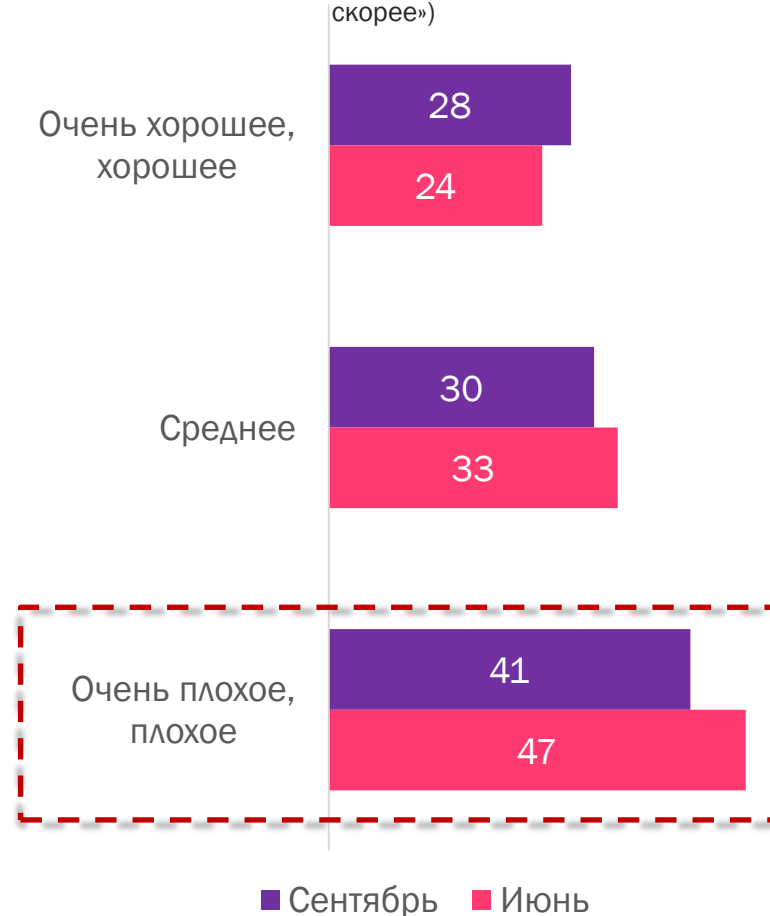
## Как Вы считаете, дом, в котором Вы сейчас живете, требует капитального ремонта или нет

(% от опрошенных, проживающих в многоквартирных домах, по группам, указана доля ответивших «Требуется, и как можно скорее»)



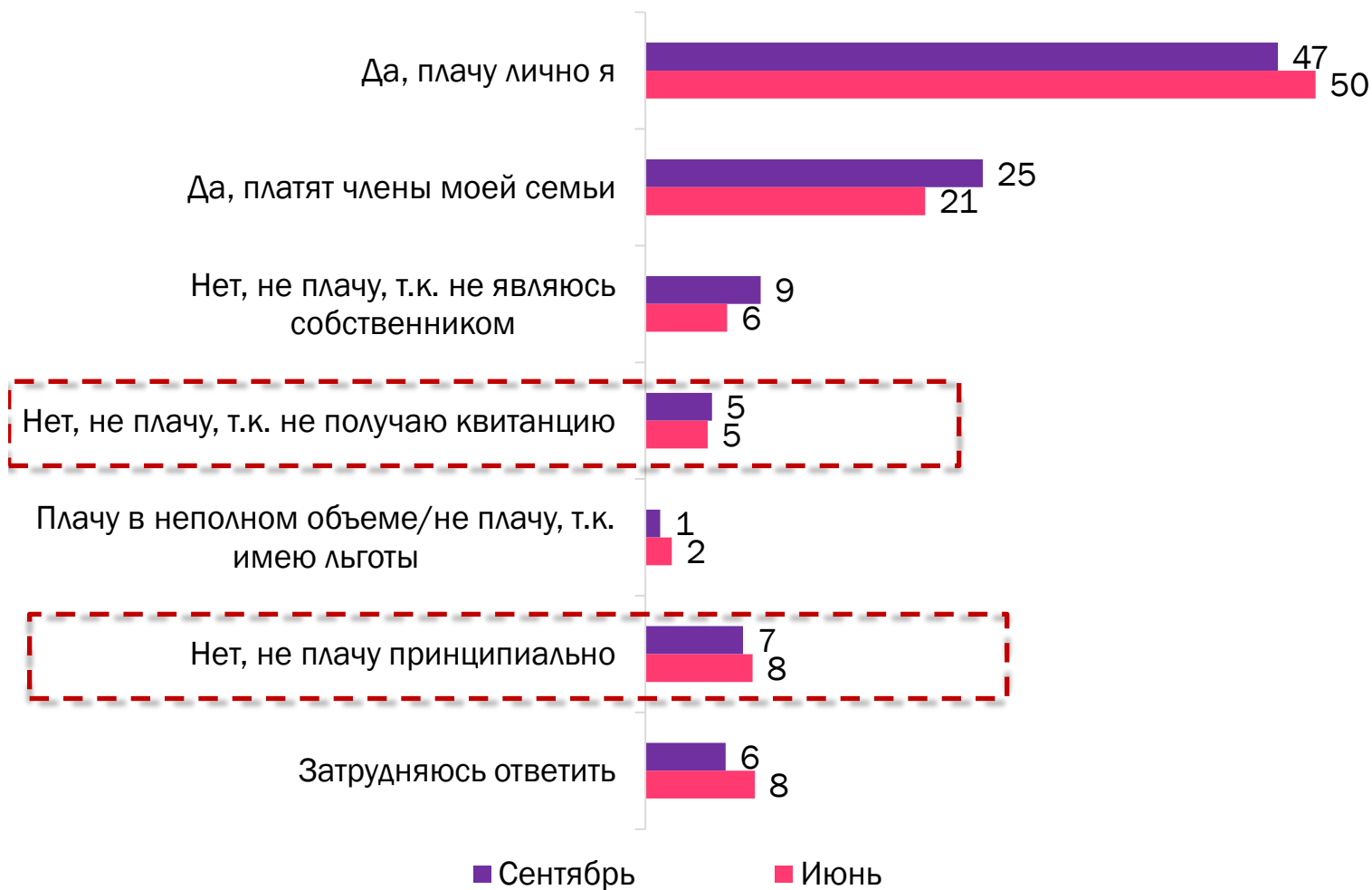
## Зависимость потребности в капитальном ремонте от самооценки материальной обеспеченности

(% от опрошенных, проживающих в многоквартирных домах, по группам, указана доля ответивших «Требуется, и как можно скорее»)

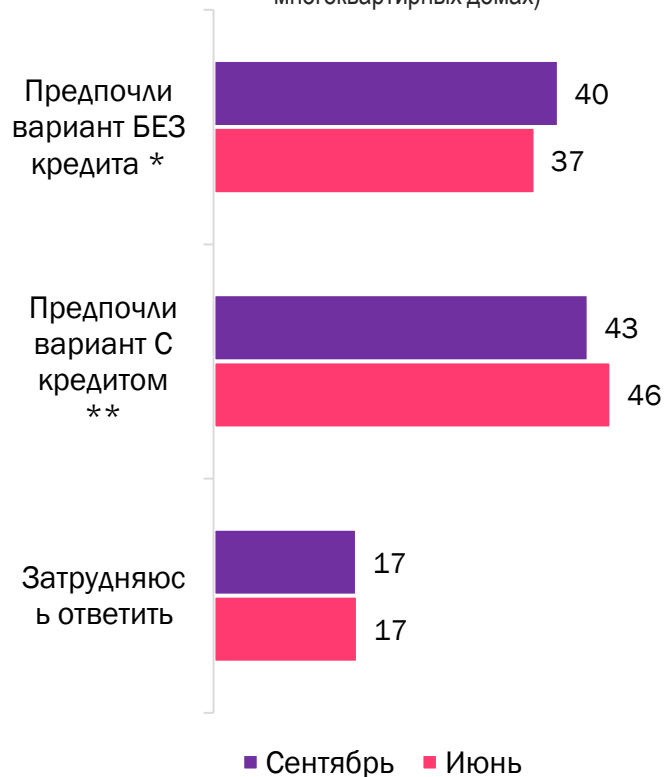


# Больше 10% жителей многоквартирных домов не платят взносы на капитальный ремонт

Скажите, Вы / Ваша семья сейчас платите или не платите взносы на капитальный ремонт своего дома?  
(закрытый вопрос, один ответ, % от опрошенных, проживающих в многоквартирных домах)



**Если бы у Вас была возможность выбрать способ проведения капитального ремонта в Вашем доме, какой из них Вы бы предпочли?** (закрытый вопрос, один ответ, % от опрошенных, собственников жилья, проживающих в многоквартирных домах)



**Зависимость готовности использовать кредит для капитального ремонта дома от оценки необходимости капитального ремонта дома.** (% от опрошенных, собственников жилья, проживающих в многоквартирных домах, по группам)



\* БЕЗ кредита: «Собственники в течение нескольких лет ежемесячно отчисляют взносы на капитальный ремонт, а потом он проводится в объемах, установленных государственным нормативом»

\*\* С кредитом: «Сначала в доме проводится ремонт в требуемом объеме, а потом собственники в течение нескольких лет отчисляют взносы на его оплату с учетом процентов за кредит, который потребовался на ремонт»

---

## **Собрания жильцов и контроль качества капитального ремонта**



## Лично участвовали в собрании жильцов дома лишь около 20% собственников квартир

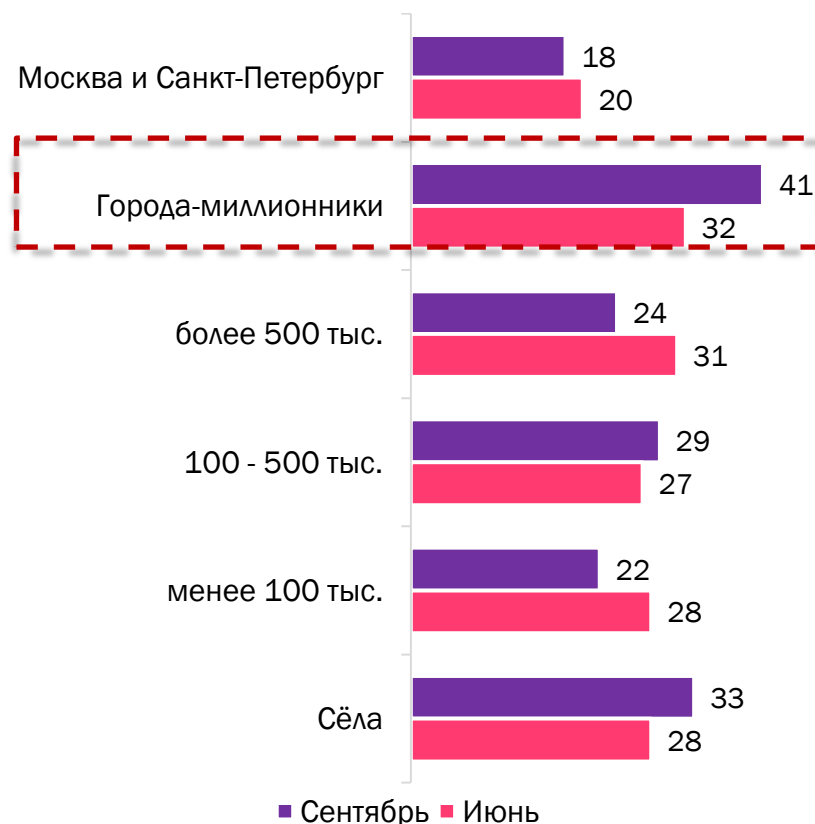
**В настоящее время способ управления взносами собственников на капитальный ремонт определяется на общем собрании собственников.**

**Скажите, а у Вас в доме было такое собрание и если да, то Вы в нем участвовали или нет?** закрытый вопрос, один ответ, (% от опрошенных, собственников жилья, проживающих в многоквартирных домах)



**В настоящее время способ управления взносами собственников на капитальный ремонт определяется на общем собрании собственников.**

**Скажите, а у Вас в доме было такое собрание и если да, то Вы в нем участвовали или нет?** (% от опрошенных, собственников жилья, проживающих в многоквартирных домах, по группам, указана доля ответивших «Нет, такого собрания не было»)



# Каждый третий житель многоквартирного дома доверил бы ремонт дома госжилинспекции, каждый пятый – независимой строительной компании

## Кому бы Вы доверили контроль за качеством выполнения капитального ремонта Вашего дома?

(закрытый вопрос, один ответ, % от опрошенных, проживающих в многоквартирных домах)



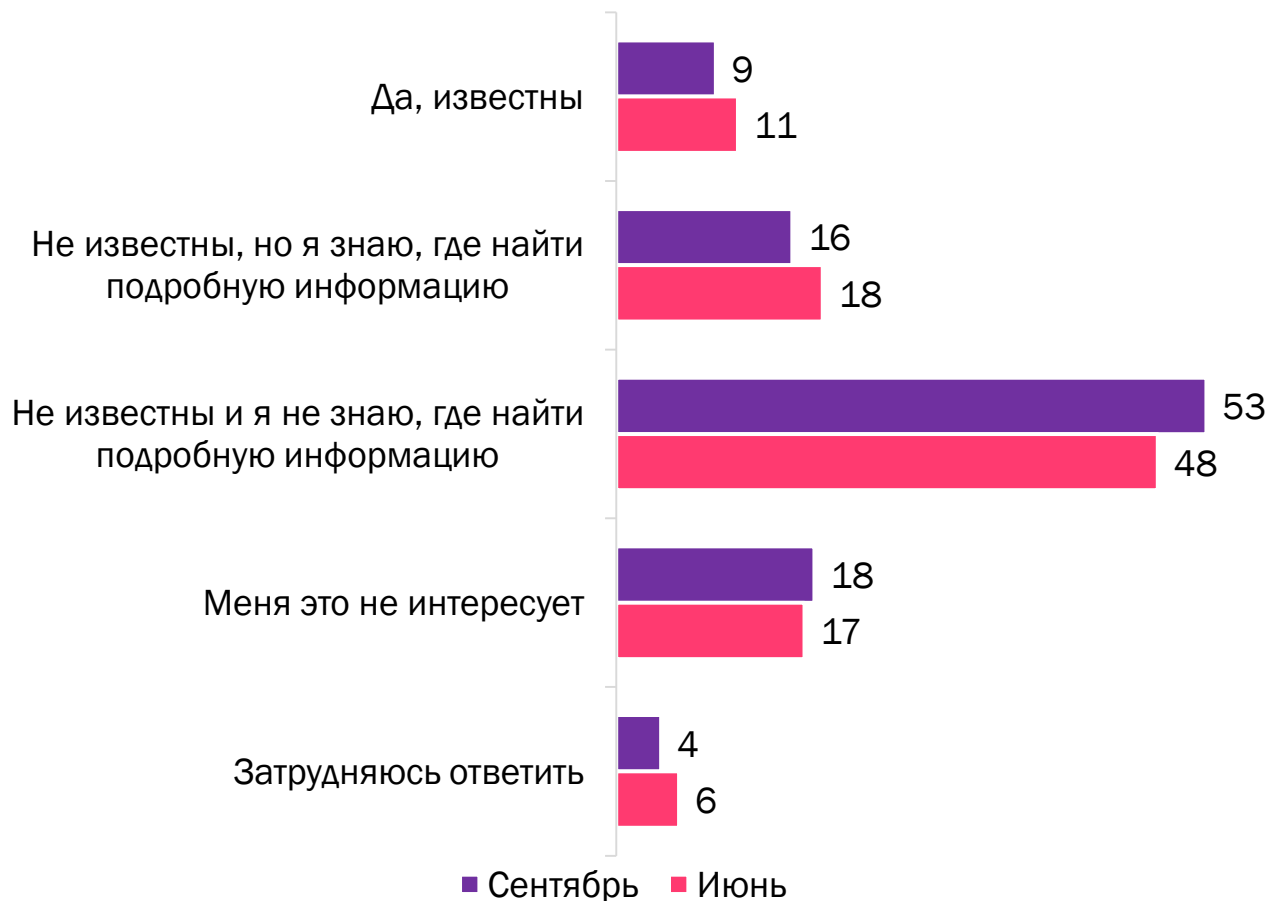
## Зависимость предпочитаемого субъекта контроля качества капремонта от способа уплаты взносов на капитальный ремонт. (% от опрошенных, проживающих в многоквартирных домах, по группам)





Известны ли Вам планы, сроки, объемы, денежные средства, запланированные на проведение капитального ремонта Вашего дома?

(закрытый вопрос, один ответ, % от опрошенных, проживающих в многоквартирных домах)



## Мобильным приложением для оценки качества работы управляющей компании готов воспользоваться каждый второй житель «многоквартирников»

Если Вам будет доступно приложение для мобильного телефона (смартфона), с помощью которого можно оценить работу Вашей управляющей компании и сообщить о проблемах ЖКХ, Вы воспользуетесь этим приложением или нет? (закрытый вопрос, один ответ, % от опрошенных, проживающих в многоквартирных домах)





## Основные выводы

- ✓ Рост цен на ЖКХ – в ТОПе проблем страны
- ✓ Повышение тарифов на коммунальные услуги ощутило подавляющее большинство граждан, оплачивающих квитанции
- ✓ Уровень неудовлетворенности состоянием ЖКХ в своем родном городе/селе высок: недовольство выражают две трети опрошенных
- ✓ Треть россиян, проживающих в многоквартирных домах, оценивает качество жилищных услуг как удовлетворительное, треть – как низкое, при этом значимых изменений ситуации в последний год большинство не наблюдает
- ✓ Средний размер ежемесячных затрат на оплату ЖКУ составляет около шестой части среднемесячного дохода
- ✓ Каждый пятый уверен, что расчеты в коммунальных платежках неверны
- ✓ Больше 10% жителей многоквартирных домов не платят взносы на капитальный ремонт
- ✓ Подробной информацией о проведении капитального ремонта дома владеет менее трех четвертей собственников