

**МАУ «ИНСТИТУТ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
И СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**

**ПОТРЕБИТЕЛЬСКАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ЖИЛИЩНО-
КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ**

ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

Белгород, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

Стр.

1	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ	3
2	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЖИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА В ЦЕЛОМ	6
3	ДИНАМИКА СИТУАЦИИ С ОБСЛУЖИВАНИЕМ ЖИЛИЩНОГО ФОНДА	13
4	ОТНОШЕНИЕ НАСЕЛЕНИЯ К ПРОГРАММЕ КАПИТАЛЬНОГО РЕМОНТА МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМОВ	23
5	ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНКЕТНОГО ОПРОСА	25
6	ОПРОС СТАРШИХ ПО ДОМУ В ПОЛУФОРМАЛИЗОВАННОЙ ФОРМЕ	31
6.1	ОПИСАНИЕ МЕТОДА СБОРА ИНФОРМАЦИИ И МЕТОДИКИ ЕЁ ПОСЛЕДУЮЩЕЙ ОЦЕНКИ	31
6.2	ОБОБЩЕННЫЕ ДАННЫЕ ПРОВЕДЕНИЙ ПОЛУФОРМАЛИЗОВАННЫХ ИНТЕРВЬЮ	33
7	ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПОЛУФОРМАЛИЗОВАННЫХ ИНТЕРВЬЮ	85
8	ПРИЛОЖЕНИЯ	89
8.1	АНКЕТА ИССЛЕДОВАНИЯ	90
8.2	СВОДНЫЕ ТАБЛИЦЫ РЕЗУЛЬТАТОВ АНКЕТНОГО ОПРОСА	95
8.3	ОТЕЧЕСТВЕННЫЙ И ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ ОРГАНИЗАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ	114

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Настоящее исследование было проведено МАУ «Институт муниципального развития и социальных технологий» в мае-июне 2019 г. Целью исследования являлся анализ мнений белгородцев о качестве жилищно-коммунальных услуг, предоставляемых управляющими компаниями (УК) и товариществами собственников жилья (ТСЖ).

Методика и методы исследования. В качестве метода сбора первичной социологической информации использовалось анкетирование. Анкета является разновидностью инструментария социологического исследования и представляет собой систему вопросов, направленную на выявление количественных и качественных характеристик объекта исследования. **Объектом** в данном случае являлась организация предоставления жилищно-коммунальных услуг в городском округе «Город Белгород».

Для получения релевантных результатов, отражающих реальное самочувствие горожан, анкетирование проводится в соответствии с необходимыми стандартами и процедурами, а именно:

1) квотная выборка. Анкетирование проводится строго в соответствии с выборкой респондентов, которая отражает половозрастной состав населения Белгорода. Отклонение от выборки ведет к искажению получаемых данных, так как взгляды и интересы у разных категорий населения тоже разные (если опросить больше пенсионеров, чем требуется, полученные данные сместятся в одну сторону, если опросить больше студентов – в другую). Каждый интервьюер имеет маршрутный лист, в котором указано конкретное задание по количеству респондентов определенного пола и возраста.

Данный анкетный опрос подразумевал опрос жителей города Белгорода в возрасте от 18 лет и старше. Общее количество опрошенных – 400 человек. Распределение респондентов выглядит следующим образом:

по возрасту:

- 1) в возрасте от 18 до 29 лет – 88 (22%);
- 2) в возрасте от 30 до 39 лет – 88 (22%);
- 3) в возрасте от 40 до 49 лет – 61 (15,3%);
- 4) в возрасте от 50 до 59 лет – 66 (16,5%);
- 5) в возрасте старше 60 лет – 97 (24,3%);

по полу:

- 1) мужчин: 177 (44,2%);
- 2) женщин: 223 (55,8%);

по роду занятий:

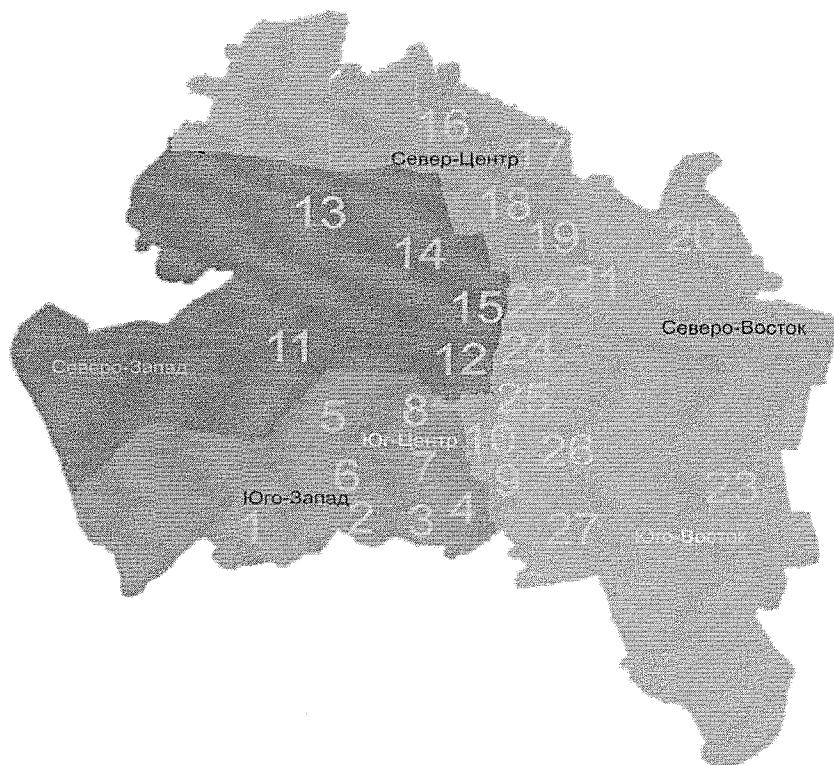
Таблица 1.

Ваш род деятельности	Количество	
	абс.	%
ИТР	11	2.8%
Работник промышленного предприятия	27	6.8%
Работник строительного предприятия	23	5.8%
Работник финансово-кредитной организации	21	5.3%
Работник образования	24	6.0%
Работник здравоохранения	17	4.3%
Работник культуры	14	3.5%
Работник сферы ЖКХ	4	1.0%
Работник сферы обслуживания	22	5.5%
Работник спортивной сферы	9	2.3%
Работник связи	10	2.5%
Работник сферы торговли	28	7.0%
Предприниматель	10	2.5%
Работник транспорта	15	3.8%
Работник транспорта	4	1.0%
Работник учреждения социальной защиты	2	0.5%
Военнослужащий, работник МВД	2	0.5%
Домохозяйка	12	3.0%
Безработный	6	1.5%
Студент	30	7.5%
Пенсионер	105	26.3%
Другое	4	1.2%
Всего	400	100.0%

2) территориальное распределение и маршруты. Общегородское исследование охватывает 6 условных округов (Юго-Восток, Юго-Запад, Юг-Центр, Север-Центр, Северо-Восток, Северо-Запад), чтобы не допустить искажения общей картины итоговых данных – рисунок 1:

1. Юго-Запад (советы территории № 1,2,3,7);
2. Юг-Центр (советы территории № 4,5,6,8);
3. Юго-Восток (советы территории № 9,10,23,26,27);
4. Северо-Запад (советы территории № 11,12,13,14,15);
5. Север-Центр (советы территории № 16,17,18,19);
6. Северо-Восток (советы территории № 20,21,22,24,25).

Рисунок 1.
Распределение точек опроса по зонам и советам территорий



3) грамотная работа интервьюера. Каждый интервьюер предварительно знакомится с анкетой, ему разъясняется смысл представленных в ней вопросов. Суть его работы сводится к тому, чтобы адекватно донести вопросы до респондента, не привнося в них собственных субъективных интерпретаций, насколько это возможно. Кроме этого, интервьюер разъясняет респонденту, что анкетирование носит анонимный характер и проводится с целью точной фиксации общественного мнения. Интервьюер либо сам зачитывает материал анкеты опрашиваемому, либо передает ему анкету и в случае надобности, делает пояснения.

Соблюдение описанных процедур и стандартов в ходе анкетного опроса позволяет получить адекватные данные относительно общественного мнения горожан.

Кроме того, в рамках настоящего исследования была апробирована технология проведения качественного исследования (экспертного интервью со старшими по дому), позволяющего при внедрении, оценивать деятельность конкретных управляющих компаний. Технология экспертной оценки и результаты апробации приведены во 2 части настоящего отчета.

2. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЖИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА В ЦЕЛОМ

В начале года в ходе мониторинга социального самочувствия жителей города по итогам 2018 года было выяснено, что качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг удовлетворяет, в той или иной степени, чуть более половины жителей города (54,5%) – Таблица 2. Однозначно удовлетворенных среди опрошенных оказалось только 11,2%, что являлось самым низким показателем среди всех исследуемых в мониторинге. Подобная ситуация характерна для большинства территорий России. По мнению различных авторов, основными проблемами отрасли продолжают оставаться значительный износ основных фондов, недофинансирование отрасли, несовершенство тарифного регулирования, устаревшие технологии и как итог – неудовлетворенность населения качеством жилищно-коммунальных услуг.

Таблица 2
Динамика удовлетворенности населения условиями городской среды

Удовлетворенность	2017 Итоговый замер	2018 Итоговый замер
Организацией благоустройства города	85,8%	77%
Созданием архитектурного облика города	85,8%	72,6%
Предоставлением услуг ЖКХ	53,9%	54,5%

Настоящее исследование было призвано уточнить причины сложившейся ситуации, проблемные точки в работе городских УК и ТСЖ и их взаимодействии с жителями города. В то же время при оценке результатов следует учитывать, что на оценку жителями качества услуг в данной сфере повлияли и некоторые объективные факторы. Во-первых, следует упомянуть, что услуги ЖКХ являются платными, что при постоянном возрастании тарифов за них делает людей априорно недовольными. Во-вторых, на оценку деятельности конкретной УК оказывает влияние и общий негативный фон общегородской, региональной, федеральной повесток, вызванный, например, введением платы за капремонт для всех без учёта «возраста дома», обсуждением мусорной реформы и т.д.

Первый блок вопросов к респондентам был направлен выявление степени их удовлетворённости конкретными видами услуг ЖКХ, такими как теплоснабжение, горячее водоснабжение, холодное водоснабжение, водоотведение, газоснабжение, электроснабжение,

сбор в вывоз ТБО, содержание и ремонт жилья, работа лифта (при условии его наличия).

Следует заметить, что по большинству услуг в отдельности уровень удовлетворенности значительно превышает значение удовлетворенности услугами жилищно-коммунального хозяйства в целом. Так при оценке услуг, около 86% жителей оказались в целом ею довольны (56,5% полностью, 29,3% частично), а неудовлетворённых оказалось меньше 15% населения. Большая часть недовольства в данном случае обусловлена несвоевременностью или перебоями в подаче тепла в квартиры в осенне-зимний период. В то же время негатив отмечен и в отношении расточительного расходования теплоресурсов: «Жарят так, что даже зимой нужно окна открывать». В представлениях жителей города разумная власть ориентируется на среднюю температуру воздуха на улице, в первую очередь, а не на утвержденные календарные планы. На практике же в 2018 году в городе сохранялась ситуация, при которой подача тепла продолжалась в жару и отсутствовала в холод.

Горячим водоснабжением оказались удовлетворены около 78% населения (41,5% полностью, 36,5% частично). Недовольство, в первую очередь, было связано с необходимостью плановых отключений горячей воды: «Вроде бы в 21 веке живём, а воду ещё отключают» или недостаточно высокой температурой воды.

Холодным водоснабжением также было удовлетворено подавляющее число опрошенных (60,5% полностью, 29% частично). Негатив во мнениях был связан, скорее, с качеством холодной воды («от воды несёт рекой») или высоким содержанием мела в ней. Водоотведением же остались довольны около 86% населения (54% полностью и 32,3% частично). Около 10% остались недовольны качеством предоставления данной услуги частично или полностью.

Газоснабжением удовлетворены около 87% населения (63,5% полностью и 23,3% частично). Неудовлетворёнными остались около 11% опрошенных. Факторами недовольства стали периодические отключения газа и слабая его подача. При этом стоит отметить довольно высокую удовлетворённость населения газоснабжением, даже при учёте факта введения дополнительной платы за обслуживание газового оборудования. Отчасти, это свидетельствует о грамотной работе с населением со стороны ООО «Газпром межрегионгаз Белгород» при введении отдельной платы – обоснование необходимости со ссылкой на безопасность, предоставление возможности платы в рассрочку и т.п.

Электроснабжением удовлетворены около 90% населения. Каждый десятый респондент остался неудовлетворённым подачей электричества, что было связано не только с перебоями в его подаче, но, как и в ситуации с теплоснабжением, чрезмерными скачками напряжения: «Слишком уж сильно подают ток, все лампочки перегорают быстрее времени».

В меньшей степени белгородцы удовлетворены сбором и вывозом ТБО (полностью удовлетворённых всего 37%, скорее удовлетворённых – 35,8%). При этом почти треть (26%) недовольна полностью или частично (6,8% и 19,3% соответственно). На оценку респондентов повлияли не только проблемы в работе, когда мусор плохо убирают или не убирают вообще, но и общее непонимание ситуации с введением практики раздельного сбора мусора, сопровождающееся повышением тарифов (они отметили заваривание мусоропроводов, повышение тарифов, неудобство новых баков и т.д.).

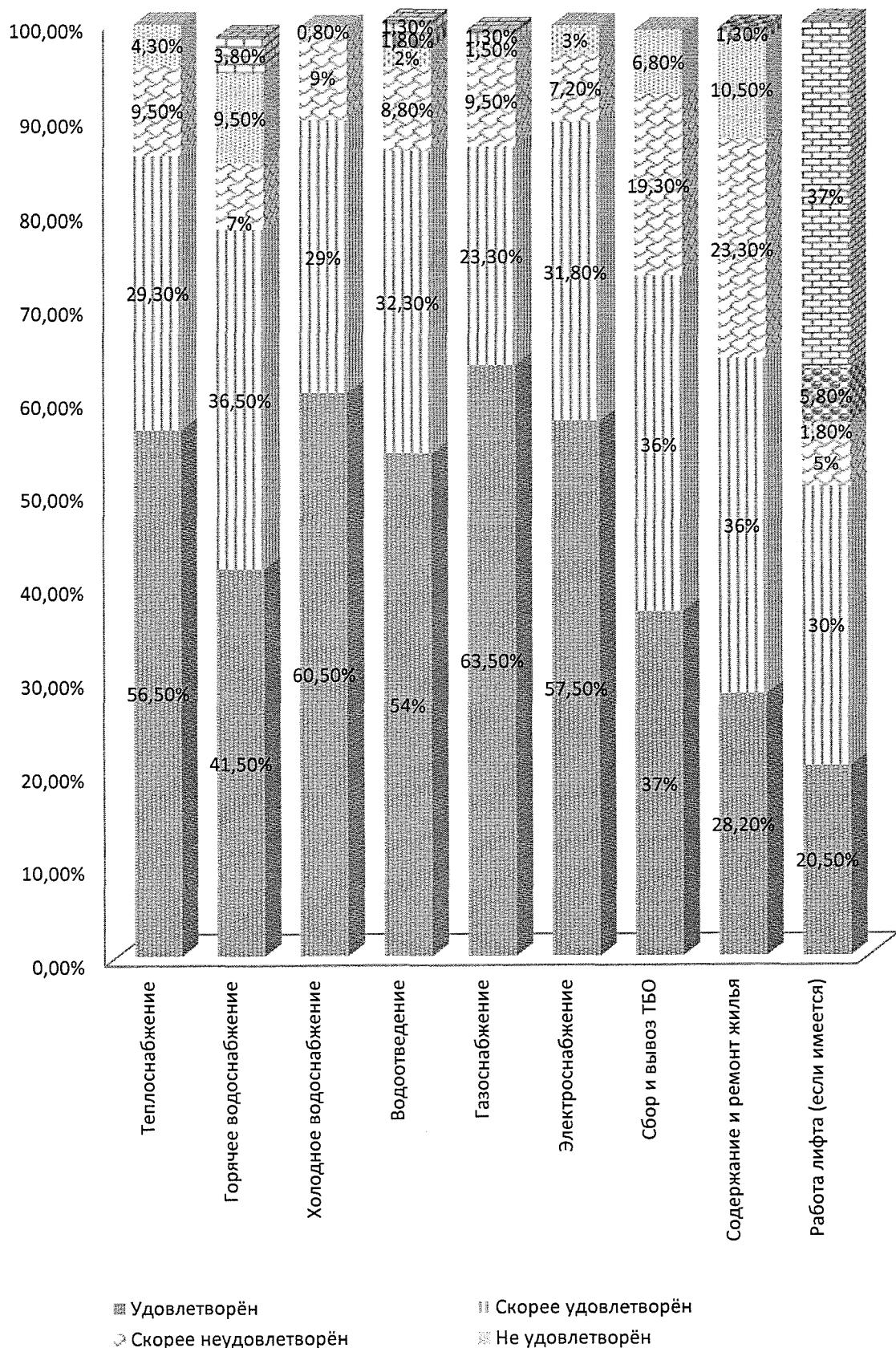
Содержанием и ремонтом жилья остались довольно куда меньше людей, чем другими услугами. Полностью удовлетворённых было 28,2% населения, скорее удовлетворённых 36%, скорее неудовлетворённых 23,3%, полностью неудовлетворённых 10,5%. К негативным факторам были отнесены не только объективные причины, связанные с протекающими крышами, обшившимся цоколем, разбитыми ступеньками и т.д., но и проблемы с проведением капитального ремонта на фоне несправедливой, по мнению горожан, величины тарифа для всех. Людей старшего возраста беспокоит тот факт, что до капремонта они могут и не дожить, а среднего – переносы сроков при объективно назревшей необходимости или наоборот завышенный тариф при сравнительно небольшом сроке эксплуатации.

При этом качество услуг по содержанию и ремонту, по мнению респондентов, остается достаточно низким: «Вызываешь их, они делают, потом снова вызываешь, снова делают, сделали бы уже нормально, чтобы вызывать не пришлось».

Работой лифта удовлетворены около 50% опрошенных (20,5% полностью, 30% частично). При этом негативных отзывов о работе лифта было всего около 7%. Столь низкая доля удовлетворительных ответов была связана с тем, что практически у 37% из опрошенных отсутствовал лифт. Проблемы в работе лифтового оборудования были связаны не только с его отключением, но также и с уборкой лифта или его старостью. «Боюсь заходить в лифт, вдруг обгорётся, дом же старый и лифт такой же» – отмечали некоторые респонденты. Сравнительные данные по всем услугам представлены в Диаграмме 1.

Диаграмма 1.

Удовлетворенность населения качеством конкретных жилищно-коммунальных услуг



На конкретный вопрос о том, к каким видам жилищно-коммунальных услуг у жильцов имеется больше всего претензий, самыми часто отмечаемыми услугами ЖКХ стали такие услуги как: плохая уборка придомовой территории (такой вариант выбрали 22,5%), несоблюдение сроков ремонта (19%), периодическое отключение горячей воды (18,3%), нарушение сроков вывоза ТБО (11,3%). Менее популярными вариантами ответа стали недостаточное освещение подъезда (9%), периодическое отключение холодной воды (6,5%). Проблемы с водоотведением, электро- и теплоснабжением получили по 5% претензионных отзывов, перебои в работе лифта и дератизация получили по 3,3% и 0,5% соответственно. Затруднились дать ответ на данный вопрос 29,8% респондентов. Также среди проблем респондентами были указаны проблемы с дорогами, высокой стоимостью тарифов, уборкой подъездов и т.д.

При анализе ответов на вопрос «Насколько часто возникают проблемы с предоставлением перечисленных выше услуг» выяснилось, что чаще всего горожане сталкиваются с проблемами содержания и ремонта жилья (в том числе освещённости подъезда) (у 14% они возникают 1-2 раза в месяц + еще у 3,5% – каждую неделю + у 1,5% – каждый день), сбора и вывоза ТБО (15,5% + 1,8% + 1,5% соответственно), работы лифта (11,3% + 2% + 1,3% соответственно) – Диаграмма 2.

Не в полной мере решенным для города является и вопрос о качественной уборке снега в осенне-зимний период. Респондентам был задан вопрос и про уборку снега зимой у дома и на пешеходных дорожках, на городских дорогах (для сравнения). В результате выяснилось, что во всех перечисленных случаях ситуация примерно похожая – уборка снега удовлетворяет около 45% жителей, скорее удовлетворяет около 26%, скорее не удовлетворяет около 10%, полностью не удовлетворяет около 17%.

Ответ «удовлетворен» (полностью) чаще всего был отмечен в отношении пешеходных дорожек, а не удовлетворен (полностью) наиболее популярен в отношении снега возле дома – Диаграмма 3.

Следует учитывать, что опрос проводился в теплое время года, поэтому оценки несколько завышены.

Диаграмма 2.

Частота возникновения проблем с:

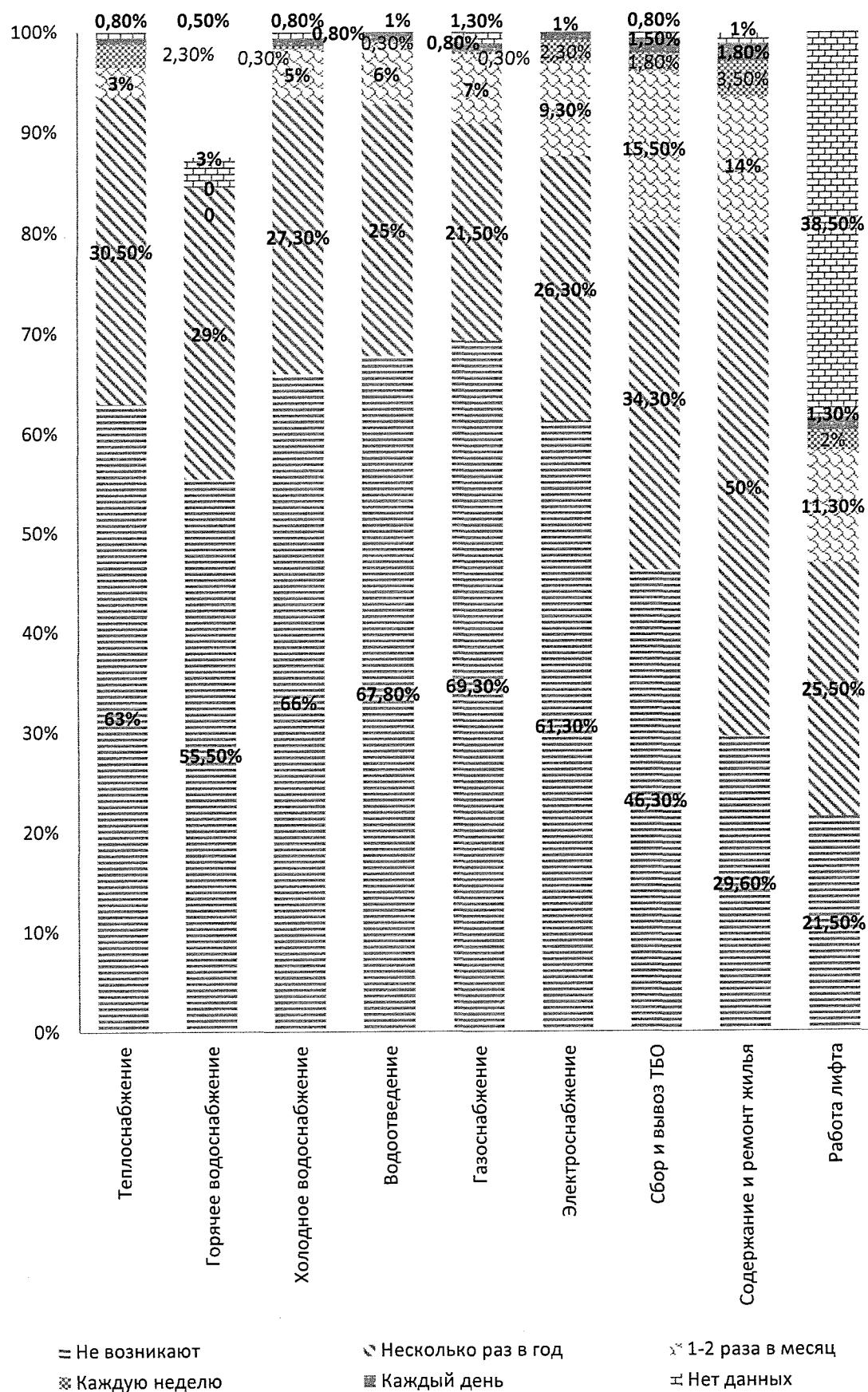
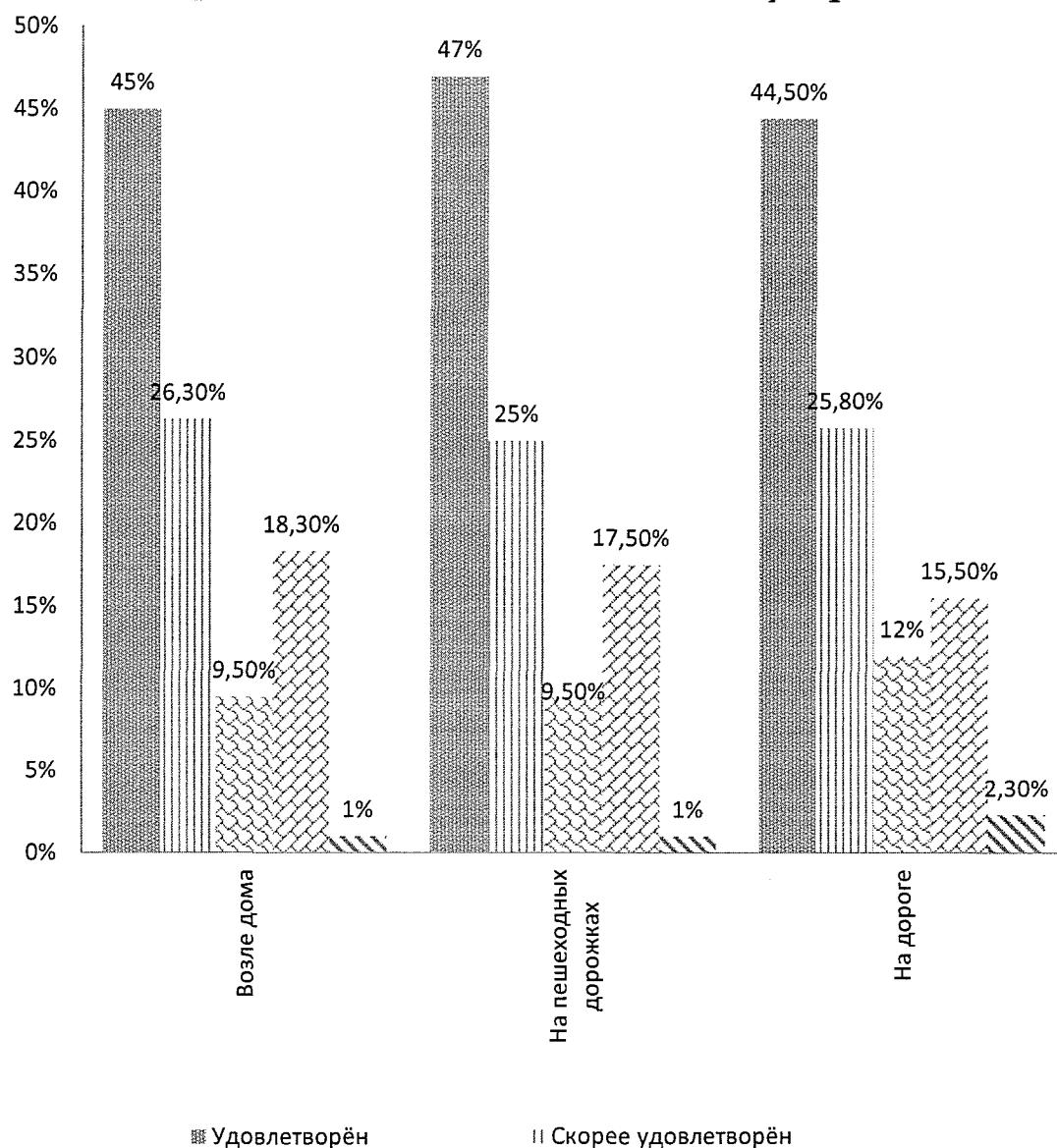


Диаграмма 3.

Удовлетворенность населения качеством уборки снега

Таким образом, несмотря на относительно низкий уровень удовлетворенности предоставлением услуг ЖКХ, в целом, уровень удовлетворенности отдельными жилищно-коммунальными услугами выше. При этом белгородцы в большей степени удовлетворены качеством предоставления услуг теплоснабжения, холодного водоснабжения, водоотведения, газоснабжения, электроснабжения, а в меньшей – содержанием и ремонтом жилья, горячим водоснабжением, сбором и вывозом ТБО. Качество уборки снега полностью удовлетворят только чуть меньше половины опрошенных жителей.

3. ДИНАМИКА СИТУАЦИИ С ОБСЛУЖИВАНИЕМ ЖИЛИЩНОГО ФОНДА

Чуть более половины респондентов (56,5%) считает, что ситуация с обслуживанием жилищного фонда за последние полгода практически не изменилась, 8,8% – что ситуация ухудшилась, а 13,3% респондентов – что улучшилась. Примерно столько же респондентов (13%) затруднились с ответом. Недовольство обслуживанием, скорее всего, связано с постоянно растущими тарифами, так как некоторыми респондентами данное обстоятельство отмечалось, как проблема.

В рамках настоящего исследования респондентам было предложено оценить по 5-ти бальной шкале состояние жилищно-коммунальной сферы по отдельным ее показателям. К таковым были отнесены состояние трубопроводов, чистота и освещение подъезда, состояние почтовых ящиков и лифтов (если они имелись), чистоту во дворе, состояние детских площадок, дорожек, клумб и газонов, наличие мест для отдыха, а также внешний вид дома. При этом 1 являлась низшей оценкой, а 5 – высшей.

Обработка результатов дала возможность рассчитать средневзвешенные коэффициенты по отдельным показателям состояния жилищно-коммунальной сферы – Таблица 3.

Таблица 3.
Состояние жилищно-коммунальной сферы по отдельным показателям

	Средний балл
Чистота двора	3,71
Состояние клумб/газонов во дворе	3,63
Чистота подъезда	3,62
Наличие мест для отдыха (скамеек, беседок)	3,59
Освещение подъезда	3,57
Состояние дорожек во дворе	3,54
Внешний вид дома	3,50
Состояние детской площадки	3,43
Состояние трубопроводов в местах общего пользования	3,29
Состояние почтовых ящиков	3,25
Состояние лифта (если имеется)	3,19

При перечислении конкретных проблем, понижающих оценки, следует отметить следующие:

- оценка трубопроводов для многих представлялась затруднительной, так как в подвал никто не спускается;

- проблема чистоты в подъезде была связана либо со «свинским» отношением самих жильцов, либо с безответственностью или отсутствием уборщицы;
- освещением в подъезде были недовольны или из-за перегорания/воровства лампочек, или из-за новой системы на датчиках движения (стоит отметить, что кто-то этим был наоборот остался доволен);
- состояние почтовых ящиков оценивалось средне, так как в основном ими занимались жильцы, а не УК/ТСЖ;
- старое лифтовое оборудование стало причиной низких оценок лифта;
- проблема чистоты во дворе особенно обостряется в зимний период;
- состояние детских площадок могло быть низко оценено либо из-за отсутствия ремонта на детской площадке, либо отсутствия самой площадки;
- оценка мест для отдыха могла быть низко оценена из-за того, что, как уже говорилось выше, нельзя поставить скамейки для всех и каждого;
- состояние клумб и газонов оценивалось низко либо из-за недобросовестного покоса травы, либо из-за того, что клумбами занимаются бабушки, а не УК/ТСЖ;
- касаемо состояния дорожек, довольно часто используются некачественные материалы, которые легко размываются дождём, давятся техникой и т.д.

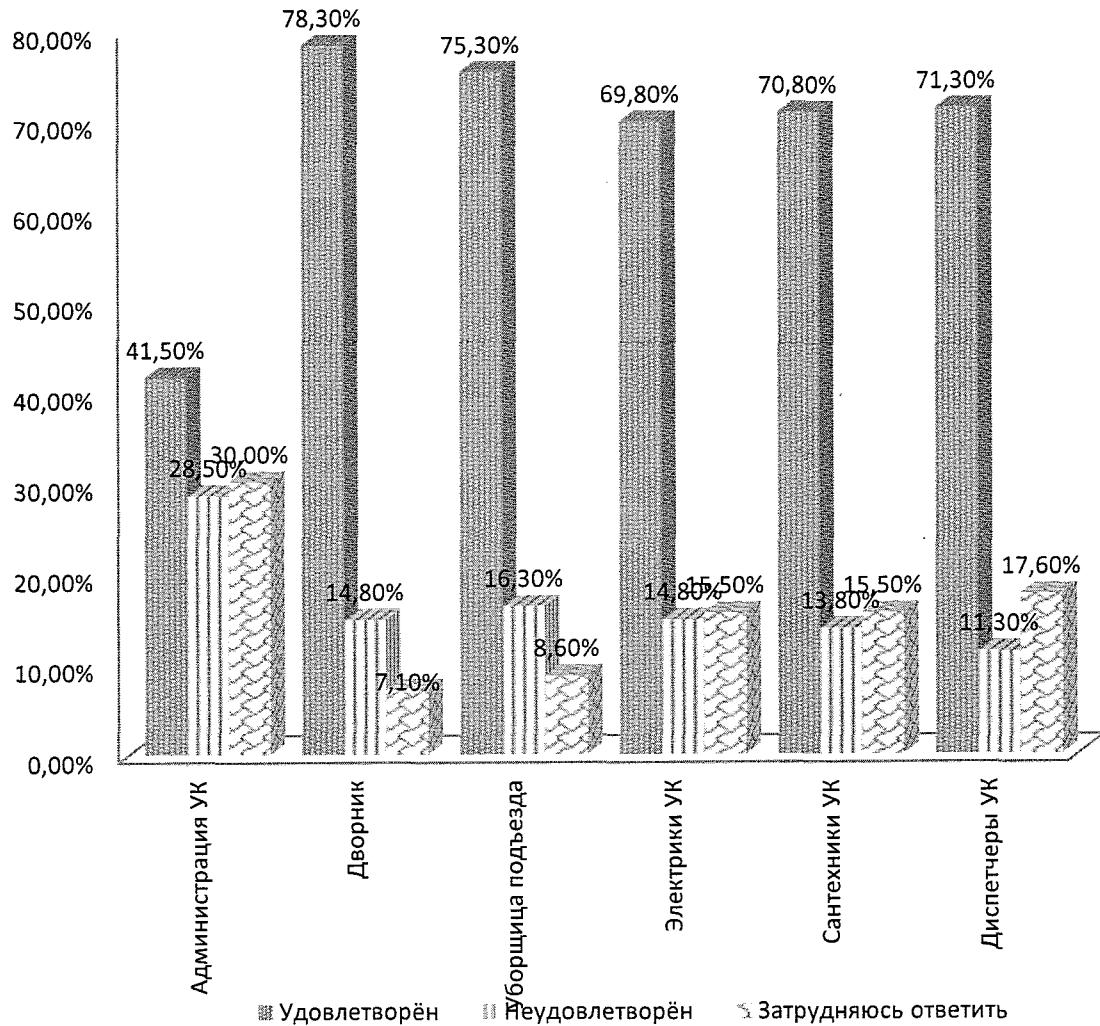
В целом по итогам анализа выяснилось, что в большей степени респонденты удовлетворены состоянием придомовой территории, а в меньшей – непосредственно внутридомовым оборудованием и состоянием детских площадок. Таким образом, в очередной раз подтверждается, что содержание и ремонт дома – это ключевая проблема, выделяемая жителями в сфере ЖКХ.

Что касается степени удовлетворенности работой администрации УК (ТСЖ) и их сотрудников (дворников, уборщиц подъездов, электриков, сантехников и диспетчеров), то, как и в прошлые годы, наиболее всего белгородцы удовлетворены работой дворников, а наименее – работой администрации. Так, говоря об администрации УК/ТСЖ только 41,5% жителей отметили, что удовлетворены их работой, 28,5% жителей недовольны, 30% жителей затруднились с ответом.

Что касается работы обслуживающего персонала, то существенных различий не выявлено. Говоря о работе дворника можно

заметить гораздо лучший результат, поскольку 78,3% опрошенных удовлетворены его работой, 14,8% недовольны, 7,1% затруднились дать ответ. Ситуация с уборщицами подъезда примерно равна ситуации с дворниками, т.к. удовлетворены её работой 75,3% населения недовольны 16,3%, затруднились дать ответ 8,6%. Отношение к качеству выполнения работ электриками, сантехниками и диспетчерами было примерно равным и не колебалось больше, чем на 5% в полученных ответах. Примерная удовлетворённость оставалась в пределах 70%, неудовлетворённость в районе 15%, затруднения примерно в 15% случаях – Диаграмма 4.

Диаграмма 4.
Удовлетворённость работой служб



Такое распределение ответов респондентов вполне объяснимо рядом обстоятельств:

во-первых, процесс управления носит опосредованный (в какой-то степени скрытый) характер и оценить его достаточно сложно;

во-вторых, в отличие от управления, деятельность технического персонала наглядна, регулярна и достаточно легко оценима;

в-третьих, в отношении обслуживающего персонала развита культура межличностных отношений: «дворник – жильцы», «сантехник – жильцы» и т.д.

В ходе исследования респондентам было предложено оценить, как со стороны УК/ТСЖ решаются проблемы ЖКХ. Полностью удовлетворённых действиями управляющих компаний оказалось всего 12,5%, частично удовлетворённых – 44%, тех, кто скорее остался не удовлетворён – 19,3%, полностью неудовлетворённых – 11,3% среди ответивших – Таблица 4.

Таблица 4.

Если проблемы возникают, удовлетворены ли Вы тем, как они решаются УК/ТСЖ?	Количество	
	абс.	%
Удовлетворен	50	12.5%
Скорее удовлетворен	176	44.0%
Скорее не удовлетворен	77	19.3%
Не удовлетворен	45	11.3%
Затрудняюсь ответить	49	12.3%
Нет данных	3	0.8%
Всего	400	100.0%

Затруднились дать ответ на данный вопрос 13,1% респондентов, где самая большая доля – это белгородцы в возрасте до 29 лет, что, по большей части, связано с отсутствием у них опыта взаимодействия с УК/ТСЖ. Самой же недовольной частью населения оказались люди от 30 до 39 лет (34,1%), а также пожилые люди от 50 лет и старше (36,4%/41,2% соответственно).

Распределение ответов респондентов на вопрос: «Приходилось ли Вам обращаться лично в УК/ТСЖ с целью решения проблем, связанных с содержанием и ремонтом дома?» свидетельствует, что 42,5% не имеют подобного опыта. 43,3% опрошенных ответили, что обращались неоднократно, 12% обращались лишь единожды, при этом молодёжь обращалась куда реже других возрастных групп, что в очередной раз показывает её слабую включенность в решение проблем в данной сфере – Таблица 5.

Таблица 5.

Приходилось ли Вам лично обращаться в УК/ТСЖ?	До 29 лет	30-39 лет	40-49 лет	50-59 лет	60 и старше
Да, неоднократно	17%	45,5%	37,7%	51,5%	62,9%
Да, один раз	18,2%	13,6%	13,1%	6,1%	8,2%
Нет	63,6%	38,6%	41%	40,9%	28,9%

Качеством взаимодействия с УК/ТСЖ по своим вопросам 28% опрошенных остались удовлетворены, 16,3% остались недовольны, 14% затруднились ответить на данный вопрос. 41,8% ответивших не дали ответа, как раз по причине отсутствия опыта взаимодействия.

Среди основных причин недовольства в первую очередь следует назвать такие, как слишком долгие сроки решения вопроса (14,2%), безразличие к проблеме со стороны УК/ТСЖ (11,3%) и факт отсутствия решения вопроса (8%). Менее популярным вариантом оказалось хамское отношение со стороны работников управляющих компаний (его выбрали 3,5%). При этом стоит отметить то, что 6,3% из тех, кто были удовлетворены взаимодействием с УК/ТСЖ, выбрали вариант с долгими сроками выполнения работ.

Несмотря на проблемы во взаимодействии большая часть (65% из общего числа опрошенных) сменить компанию не пыталась.

Пробовали сменить свою управляющую компанию 14,5% респондентов, в первую очередь, по причине неудовлетворительного качества взаимодействия с ней. Однако если рассмотреть в целом группу недовольных своей УК/ТСЖ, то пытающихся что-то изменить из них только 36,9%, что даёт основание отметить безынициативность населения в управлении собственным жильем – Таблица 6.

Таблица 6.

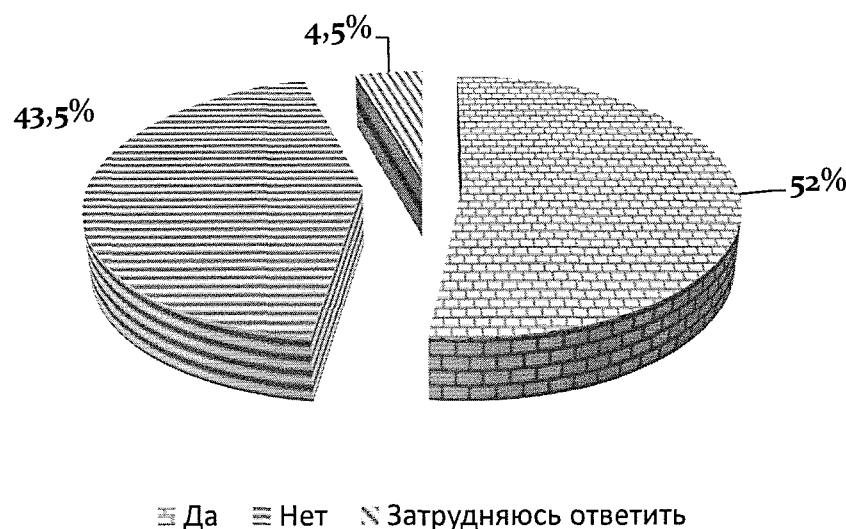
Была ли попытка сменить УК/ТСЖ?	Остались ли Вы удовлетворены качеством взаимодействия с УК/ТСЖ?		
	Да	Нет	Затрудняюсь
Да	13,4%	36,9%	14,3%
Нет	55,4%	53,8%	75%
Затрудняюсь ответить	28,6%	4,6%	10,7%

Отчасти, предыдущее утверждение подтверждает и то, что 43,5% жильцов не принимают участия в общих собраниях. Еще 4,5% затруднились дать ответ на данный вопрос, в ряде случаев указывая, что кто-то из их семьи принимает участие в собраниях, после чего доносит информацию до респондента.

52% белгородцев ответили, что принимают участие в подобных мероприятиях, однако на вопрос есть ли ощутимые результаты от собраний собственников жилья только 12% выбрали вариант «да» и еще 18,5% «скорее да, чем нет». Таким образом только 30% жителей видят смысл в проведении общих собраний, при том, что почти половина заявила, что ходит на них.

38,3% респондентов выбрали вариант «скорее нет, чем да», 16,5% выбрали вариант «нет», чаще всего именно они либо не видят никаких результатов после их проведения, либо не знают, что там вообще может происходить (см. Диаграмму 5).

**Диаграмма 5.
Участвуете ли Вы в собраниях собственников жилья?**



На вопрос, будет ли белгородцам удобнее принимать участие в электронных голосованиях по важным вопросам жизни дома только почти пятая часть ответила утвердительно (22,8% опрошенных). Скорее удобным такой метод голосования посчитали 17,5%, скорее неудобным – 22,5%, полностью неудобным – 26,6%, затруднились ответить на данный вопрос 10,8% из общего числа опрошенных. Таким образом большая часть опрошенных не оценила удобство интернет-голосования (48,8% против 40,3% среди тех, кому это было бы удобно), однако стоит

отметить, что это по большей части респонденты старших возрастных групп (см. Таблицу 7).

Таблица 7.

	До 29 лет	30-39 лет	40-49 лет	50-59 лет	60 лет и старше
Да	42%	34,1%	18%	13,6%	4,1%
Скорее да, чем нет	26,1%	31,8%	21,3%	3%	4,1%
Скорее нет, чем да	14,8%	19,3%	34,4%	34,8%	16,5%
Нет	5,7%	6,8%	18%	43,9%	55,7%
Затрудняюсь ответить	11,4%	7,9%	8,2%	4,5%	19,5%

В рамках исследования мы решили выяснить, используют ли горожане возможности решения бытовых проблем через обращение на портал «Активный горожанин». В результате выяснилось, что 12,5% жителей знают о такой возможности и уже имеют подобный опыт, 36,3% опрошенных что-то слышали о портале, но не обращались, а 49% опрошенных жителей о портале не слышали. При этом возраст респондентов в большей степени обратно пропорционален узнаваемости данного ресурса, т.е. чем выше возраст – тем ниже узнаваемость (см. Таблицу 8).

Таблица 8.

	До 29 лет	30-39 лет	40-49 лет	50-59 лет	60 лет и старше
Да, знаю, сам обращался	18,2%	6,8%	16,4%	12,1%	10,3%
Да, знаю, но сам не обращался	48,9%	47,7%	44,3%	25,8%	16,5%
Нет	31,8%	39,8%	39,3%	59,1%	72,2%

Среди тех людей, которые обращались на портал и остались с нерешённым вопросом, оказалось 21% из числа обращавшихся, оставшиеся с частичным решением проблемы заняли 41,5%, 37,5% обратившихся отметили полное решение вопроса. Тем самым 4 из 5 проблем, заявленных на портале «Активный горожанин», в той или иной мере решаются.

Похожая ситуация складывается и в отношении портала госуслуг, предоставляющего возможности электронной оплаты услуг ЖКХ. В кассе УК/ТСЖ тарифы оплачивают 12,3% опрошенных, в рассчётно-кассовом центре 26,8%, услугами банка пользуются 34,8%, на почте

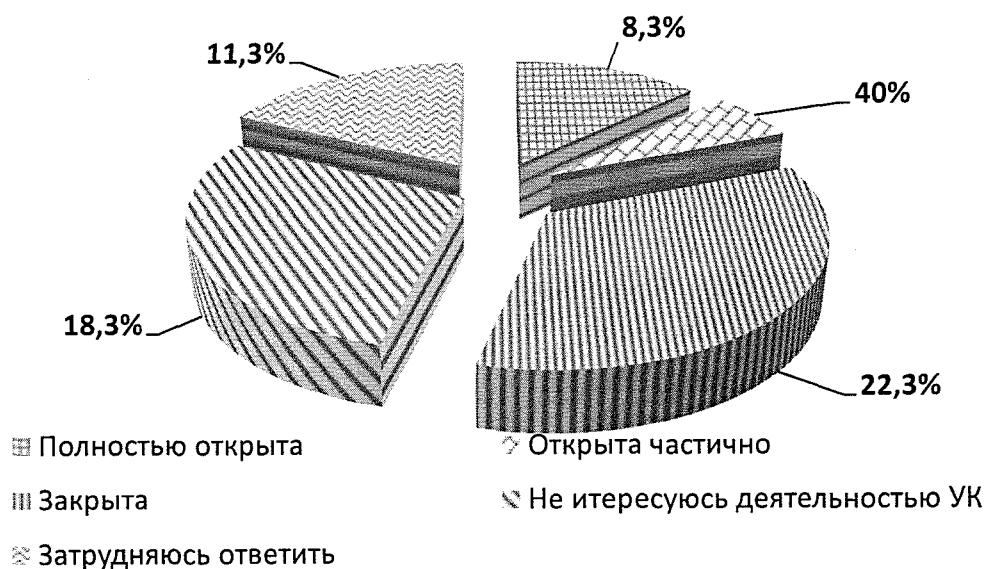
тариfy оплачивают 15,3%, порталом госуслуг пользуются 10,3%, затруднились с ответом 4,1% респондентов – Диаграмма 6.

Диаграмма 6.



Говоря о прозрачности деятельности УК/ТСЖ лишь 8,3% респондентов считают, что деятельность их управляющей компании является полностью открытой, 40% респондентов – частично открытой, 22,3% – закрытой, не интересуются деятельностью УК/ТСЖ – 18,3% ответивших, затруднились с ответом – 11,3% (см. Диаграмма 7).

Диаграмма 7.
Насколько открытой Вы считаете деятельность Вашей УК/ТСЖ?



Отчасти такие оценки открытости связаны с неинформированностью жильцов о том, как расходуются их средства. На вопрос осведомлены ли они о финансово-хозяйственной деятельности своей УК/ТСЖ (видели отчёты или знают, где их посмотреть) большая часть респондентов (72,3%) ответила отрицательно, а 11,8% затруднились с ответом. Знающих оказалось только 15,8%. При этом стоит отметить, что горожане, которые считают деятельность своей УК/ТСЖ полностью или частично открытой, куда чаще осведомлены о финансово-хозяйственной деятельности, чем остальные (см. Таблицу 9).

Таблица 9.

Открытость УК/ТСЖ	Осведомлённость о финансово-хозяйственной деятельности		
	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Полностью открыта	36,5%	2,8%	5,6%
Открыта частично	54%	40,5%	19,4%
Закрыта	1,6%	27%	5,6%
Не интересуюсь деятельностью	7,9%	17,7%	47,2%
Затрудняюсь ответить	-	12,5%	22,2%

Кроме определения уровня неудовлетворенности качеством предоставленных услуг, в рамках исследования была проведена оценка обоснованности, по мнению респондентов, существующих тарифов на услуги ЖКХ и их соответствия качеству предоставляемых услуг. На фоне постоянного роста тарифов при отсутствии положительной динамики в доходах ожидаемо, что большая часть жителей (около 63%) в той или иной степени считают тарифы необоснованными. 38,17% граждан отметили, что действующие тарифы на жилищно-коммунальные услуги скорее необоснованные (занесенные), еще каждый третий белгородец (31,67%) убежден в совершенной необоснованности тарифов ЖКХ. В данном случае одной из причин выступает низкое качество предоставляемых услуг, не соответствующее, по мнению белгородцев, цене тарифа. Так, качество услуг существенно ниже цены тарифа оценили 44,5% населения, несколько ниже, чем тарифы – 25,3% населения (см. Таблицу 10).

Таблица 10.

	Качество соответствует	Качество несколько выше	Качество существенно выше	Качество существенно ниже	Качество несколько выше	Затрудняюсь ответить
Совершенно обоснованные	7,5%	-	12,5%	0,6%	-	-
Вполне обоснованные	22,4%	21,4%	75%	1,1%	-	3,4%
Отчасти обоснованные	50,7%	28,6%	12,5%	26,4%	9,9%	6,9%
Скорее не обоснованные	16,4%	28,6%	-	40,4%	57,4%	31%
Совершенно не обоснованные	1,5%	14,3%	-	30,3%	30,7%	24,1%
Затрудняюсь ответить	1,5%	7,1%	-	1,1%	2%	34,4%

В качестве другой причины следует назвать недостаточно высокую платежеспособность населения. Сопоставляя полученные ответы с уровнем жизни опрошенных, отметим, что вполне логично проявляется зависимость удовлетворенности тарифами от доходов населения. Так обоснованными и вполне обоснованными тарифы ЖКХ считают респонденты, отметившие высокий уровень доходов своей семьи (живем богато, ни в чем себе не отказываем), в то время как респонденты с низким уровнем доходов склонны к ответам о необоснованности тарифов.

Таким образом, позитивная динамика качества обслуживания жилищного фонда за последние полгода, по мнению жителей, практически отсутствует, при этом более всего белгородцы удовлетворены работой дворников, а наименее всего – работой администрации УК/ТСЖ. При этом, несмотря на наличие бытовых проблем, белгородцы зачастую не обращаются в УК/ТСЖ для их разрешения. Отчасти, это связано с негативным опытом взаимодействия со специалистами подобных структур. Использование портала «Активный горожанин» для решения бытовых проблем также пока не приобрело должной популярности у граждан. Про портал слышали около половины опрошенных жителей города, при этом только каждый восьмой использовал его возможности. Низкий уровень взаимодействия УК и ТСЖ с населением сопровождается отсутствием интереса к ним у самих граждан, в результате чего гражданам тяжело объективно оценить работу органов управляющих компаний.

Почти половина респондентов не считает деятельность своей УК/ТСЖ открытой, что, в свою очередь, связано с отсутствием информации об ее финансово-хозяйственной деятельности. При этом значительная часть населения считает тарифы на услуги ЖКХ

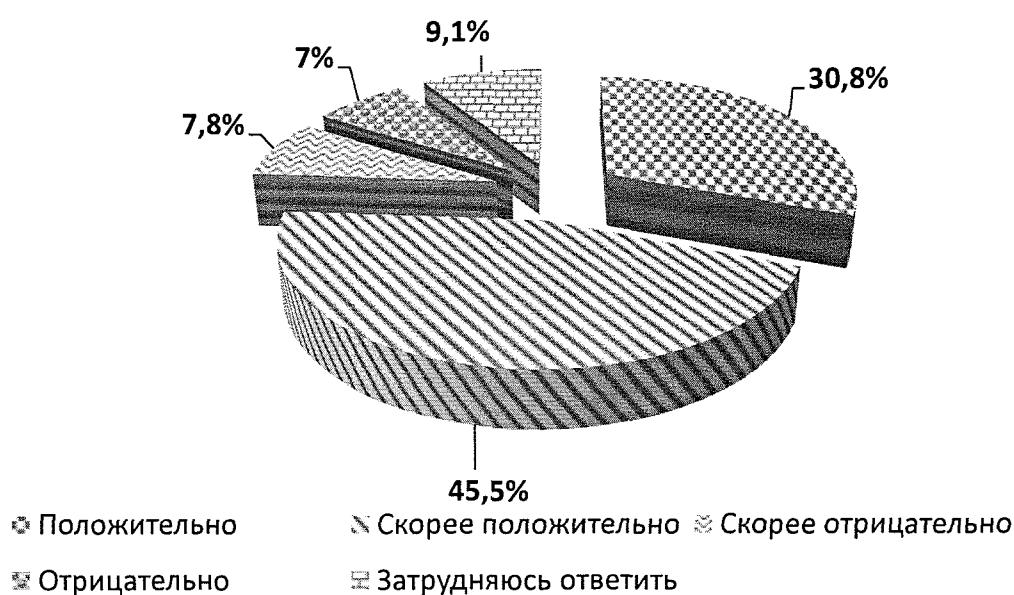
существенно завышенными, а качество услуг не соответствующим данным тарифам.

4. ОТНОШЕНИЕ НАСЕЛЕНИЯ К ПРОГРАММЕ КАПИТАЛЬНОГО РЕМОНТА МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМОВ

В ходе проведения исследования ряд вопросов был посвящен теме капитального ремонта многоквартирных домов. Согласно полученным результатам треть белгородцев (30,8% опрошенных) относятся к данной программе положительно, еще 45,5% населения относятся скорее положительно, общая доля отрицательных оценок составила 14,8%, 9,1% респондентов затруднились дать ответ на данный вопрос. Стоит заметить, что многие отрицательные или скорее положительные отзывы были связаны с тем, что сроки программы затягиваются или переносятся, кроме того в восприятии многих «плата за услугу есть, а никто ничего не делает».

Диаграмма 8.

Как Вы относитесь к программе капитального ремонта многоквартирных домов?



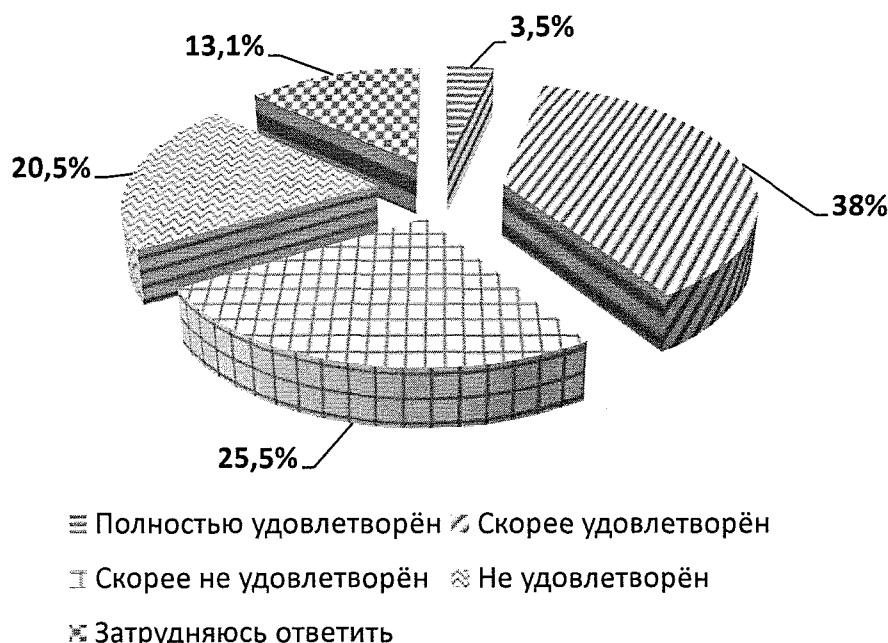
Основными причинами отрицательного отношения опрошенных к программе капитального ремонта многоквартирных домов являются высокие тарифы (такой вариант ответа выбрали 19,3% опрошенных), длительность реализации программы (19,8%), непрозрачность расходования средств (16%), неясность механизма реализации

программы (19,3%). Менее популярными ответами стали отсутствие контроля со стороны жильцов (7,5%), отсутствие достаточной информации о программе (7%) и прочие ответы, записанные самими опрашиваемыми (2,3%). Найти какие-либо нарекания к программе не смогли 37,1% опрошенных.

Размером взносов на капитальный ремонт в той или иной степени, удовлетворены около 41% (3,50% удовлетворены и 37,50% скорее удовлетворены) – Диаграмма 9.

Диаграмма 9.

Удовлетворены ли Вы размерами взносов за капремонт?



Подводя итог, можно сказать, что большинство белгородцев скорее положительно относятся к реализуемой в настоящее время программе капремонта многоквартирных домов. Такой результат обусловлен непрозрачностью расходования средств, высоким тарифом и длительностью реализации программы. Размеры взносов вызывают у белгородцев больше недовольства (46%), а не удовлетворённости от выполненных работ (41,5%).

5. ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНКЕТНОГО ОПРОСА

1. Уровень удовлетворенности отдельными жилищно-коммунальными услугами достаточно высок, несмотря на относительно низкий уровень удовлетворенности предоставлением услуг ЖКХ в целом. Такая ситуация типична и для страны в целом и обусловлена не только значительным износом основных фондов при отсутствии финансирования, но и укоренившимися в сознании горожан стереотипами о работе сферы ЖКХ – наиболее проблемной в структуре городского хозяйства. Кроме того, постоянные негативные упоминания в СМИ недостатков в работе организаций ЖКХ также способствуют формированию негативного имиджа всей сферы в целом.

2. Содержание и ремонт дома, а также сбор и вывоз ТБО – это ключевые проблемы, выделяемые жителями в сфере ЖКХ. В большей степени белгородцы удовлетворены теплоснабжением, холодным водоснабжением, газоснабжением, водоотведением. В отношении работы конкретных сотрудников предприятий жилищно-коммунального обслуживания, горожане наиболее всего удовлетворены работой дворников, уборщиц, электриков, сантехников и диспетчеров, а наименее – работой администрации УК/ТСЖ.

3. Современное состояние белгородской жилищно-коммунальной системы характеризуется отсутствием положительной динамики развития: за последний год чуть больше половины белгородцев так и не заметили никаких изменений в содержании жилищного фонда. Больше всего претензий у населения имеется к: плохой уборке придомовой территории, периодическому отключению подачи ресурсов (например, воды) без уведомления собственников, несоблюдению сроков текущего ремонта подъездов, нарушению сроков вывоза ТБО.

4. Формированию позитивного отношения горожан к реализуемой в настоящее время программе капитального ремонта многоквартирных домов препятствуют, в первую очередь, непрозрачность расходования средств, высокий тариф, длительность реализации программы, неясность механизма реализации программы.

5. Несмотря на наличие проблем, чуть меньше половины белгородцев не обращается лично в УК/ТСЖ для их разрешения. Отчасти, это связано с негативным опытом взаимодействия с сотрудниками подобных структур. Респонденты, обращавшиеся в УК/ТСЖ, указывают, что в ряде случаев проблема решена не была или сроки были затянуты. Отчасти – с пассивностью самих жильцов. Таким образом, с одной стороны имеет место недостаточная «клиентоориентированность» сотрудников управляющих компаний, в

первую очередь, администрации, а с другой – слабая вовлеченность населения в процессы управления и содержания жилищного фонда и придомовых территорий, отсутствие реального общественного контроля за качеством предоставления жилищно-коммунальных услуг.

6. Большинство жителей областного центра полагает, что действующие в настоящее время тарифы не соответствуют качеству предоставляемых жилищно-коммунальных услуг. Завышенными, по мнению горожан, являются и тарифы на услуги по капитальному ремонту домов. Полученный результат вполне ожидаем, поскольку мнение о высоких тарифах на услуги ЖКХ прочно укоренилось в сознании россиян за последние два десятилетия, в том числе по объективной причине – тарифы на услуги ЖКХ неадекватны уровню доходов большинства белгородцев.

7. Несмотря на повсеместное развитие информационных сервисов и служб, белгородцы пока не в полной мере готовы ими пользоваться. Большинство опрошенных горожан пока не знает о возможности использования портала «Активный горожанин» для обращения по проблемам ЖКХ, а около трети – знают, но сами пока не пользовались. Среди предлагаемых способов оплаты чаще горожане выбирают услуги расчетно-кассового центра или банка, в то время как порталом госуслуг пользуется только около 10% опрошенных.

Решению указанных проблем может служить реализация мероприятий по следующим направлениям.

Включение населения в процесс контроля качества жилищно-коммунальных услуг. В настоящее время большинство жителей города практически не участвуют в оценке деятельности своих управляющих компаний. В то же время европейский опыт показывает, что самый эффективный контроль – контроль потребителей услуг. В существующей городской системе рейтингования УК в этом отношении учитываются только факты обращения граждан с жалобами, в том числе на портал «Активный горожанин». В то же время, такая обобщенная потребительская оценка пока не дает возможность получить объективное представление об удовлетворенности белгородцев различными параметрами деятельности УК. В этой связи существующая система может быть доработана с учетом методики потребительской оценки управляющих компаний, разработанной Институтом экономики города, применяемой в Бурятии и некоторых других субъектах РФ. Потребительский рейтинг, по мнению авторов методики, поможет создать источник информации для потребителей об управляющих организациях. Выявить «хорошие» и «плохие» организации, чтобы потребителям проще было сделать выбор, какой

УК доверить управление своим домом. Рейтинг создается для того, чтобы в решении вопросов по управлению общим имуществом в МКД принимало участие как можно больше потребителей. Важным дополнением является тот факт, что по результатам такой оценки управляющую компанию могут оштрафовать. Подобный подход отчасти апробирован во второй части данного исследования.

Кроме коррекции системы рейтингования УК необходимо продолжать работы по *продвижению МИС «Активный горожанин»*, как площадки, в том числе, созданной для осуществления муниципально-общественного контроля в этой сфере.

Предлагаем рассмотреть возможность *паспортизации городских территорий силами УК* с обязательной актуализацией данных (например, ежеквартально) с целью обновления информации о состоянии детских площадок и т.д.

Повышение правовой грамотности горожан в сфере ЖКХ (отчасти подобный опыт уже сложился в рамках реализации проекта партии «Единая Россия» «Управдом»). В дальнейшем необходимо повысить эффективность этой работы с целью большего охвата населения. Необходимо продолжать практику проведения школ «Грамотного потребителя» / «Жилищного просвещения» / «Дней ЖКХ» на базе самих управляющих компаний, школ, садиков, расположенных на данной территории, с привлечением, например, магистрантов юридических специальностей, волонтеров-юристов из числа Советов МКД и т.п. Просветительская работа может быть организована и в школах (для старшеклассников), и учреждениях профессионального образования, на предприятиях. К организации подобной работы возможно привлечь депутатов Белгородского городского Совета, председателей соответствующих ТОС. В качестве примера можно привести проект г. Тверь «Я в доме хозяин», предполагающий просвещение собственников жилья, объединение собственников на базе общих представлений о жилищно-коммунальном законодательстве и общих интересов, воспитание активных и эффективных собственников помещений в МКД, осознающих себя хозяевами своего дома, самостоятельно и со знанием дела организующих ЖКО и надлежащее содержание своего дома. На практике это должно выразиться в создании и эффективной работе ТСЖ и советов МКД, организации ремонтных работ и благоустройстве общего имущества собственников по собственной инициативе и за счет собственных средств собственников, активизации капитальных ремонтов МКД.

Еще один пример организации подобной работы – программа «Мама дома» (Калининградская область), включающая курсы,

направленные на вовлечение молодых матерей и домохозяек в территориальное самоуправление. Курс предназначен для новичков и рассчитан на 24 часа и построен таким образом, что теория и практика управления домом рассматриваются с позиции собственника, защиты его жилищных прав. При разработке использована лучшая практика в этой области, включая наработки «Школы грамотного потребителя», Программы повышения финансовой грамотности в ЖКХ. Занятия проводятся с использованием современных технологий дистанционного обучения, лекционный материал, кейсы (практические ситуации), выполнение домашних заданий, непосредственно связанных с решением насущных проблем в доме.

Повышение информированности населения о деятельности управляющих компаний, «прозрачности» деятельности компаний. В настоящее время общая информация о белгородских УК размещена на официальных ресурсах (например, gis-gkh.ru), а детальная информация о деятельности УК, тарифах и т.д., в большинстве случаев, – на сайтах самих управляющих компаний. В этом отношении главная проблема – это неинформированность жителей о существовании подобных ресурсов и возможностях получения оперативной информации на них. В этой связи управляющим компаниям необходимо организовать работу по информированию населения, например, через включение информации (в упрощенной форме) в квитанцию об оплате жилого помещения и коммунальных услуг; размещение соответствующей информации на досках объявлений в подъездах; размещение листовок в почтовых ящиках; информирование жильцов на общих собраниях; обратную связь на собственных ресурсах, чтобы потребитель мог оставить обращение или жалобу в электронной форме. В результате проводимой работы информация, доносимая до сознания горожан, должна создавать представление не только о том, на основании каких документов компания осуществляет свою деятельность, и к кому и в каком порядке можно обратиться в случае необходимости, но и о том, как расходуются средства, какая работа ведется с неплательщиками, каков рейтинг у этой компании, каков регламент осуществления работ, например уборки подъездов и т.п., и как эти работы можно оценить, что предпринять в случае их некачественного выполнения.

Разъяснение гражданам тарифной политики, работа с должниками по оплате жилищно-коммунальных услуг с целью сокращения расходов граждан на общедомовые нужды. Учитывая высокий уровень тарифов и сравнительно низкий уровень доходов подавляющей части горожан, должна вестись работа по разъяснению обоснованности существующих тарифов, а в случае проведения

капитального ремонта – по расходованию собранных средств. Порядок формирования тарифов может разъясняться на уже упомянутых ресурсах УК, в рамках мероприятий по повышению правовой грамотности в сфере ЖКХ. В то же время работа с должниками должна осуществляться системно и заключаться в том, чтобы сформировать у граждан четкое сознание в отношении их имущественной, административной и уголовной ответственности, а также возможных последствий в виде ареста имущества, начисления штрафов и пеней, взыскания судебных расходов и т.д. в случае неуплаты. В целом такая работа может быть выстроена следующим образом:

- анализ собираемости платежей за прошедший месяц;
- детализация списка должников с разбиением на группы (например, социально-незащищенные группы, «злостные» должники и т.д.), к каждой из которых следует применять соответствующие меры воздействия;
- профилактическая работа о недопущении неплатежей (например, фамилии самых злостных должников г. Климовск публикуют в местных газетах; власти г. Ханты-Мансийск долги за ЖКУ начали вычитать прямо из зарплаты; коммунальщики г. Сургут передавали сведения о должниках в паспортный стол, и те лишились возможности получить какую-либо справку или услугу);
- применение мер воздействия;
- подведение итогов и информирование о результатах всех жильцов;
- поощрение дисциплинированных граждан.

Популяризация энергосберегающего образа жизни (Владимирская область, Липецкая область, Ставропольский край), которая начинается еще в школе, где ребят обучают принципам энергосбережения в быту. В школах перечисленных субъектов проводится конкурс детского рисунка по теме энергосбережения «И я помогаю экономить», где дети объясняют простейшие принципы экономии энергетических ресурсов. На уровне региона проходят конкурс «Лучший молодежный проект энергосбережения и энергоэффективности», чемпионат по социальной онлайн-игре «ЖЭКА», которая позволяет в увлекательной форме осваивать современные технологии энергосбережения и узнавать о способах уменьшения платежей за ЖКУ. Игра повышает правовую грамотность граждан РФ в сфере ЖКУ, в том числе при проведении капитального ремонта. Ее можно рассматривать и как тест на эрудицию. Предлагаем рассмотреть возможность организации конкурсов рисунков в школах и турниров по бесплатной онлайн-игре «ЖЭКА» для популяризации энергосберегающего образа жизни среди

детей и молодежи и возможности участия белгородской молодежи во Всероссийском киберспортивном турнире по первой образовательной игре по ЖКХ «ЖЭКА». Тем самым есть возможность увеличения заинтересованности молодёжи в сфере ЖКХ, а также снижения платы за электропотребление, что увеличит удовлетворённость населения.

Снижение расходов жильцов возможно и в рамках реализации практики муниципальных энергосервисных контрактов. Так, в настоящее время на территории Ленинградской области в рамках энергосервисных договоров устанавливается энергосберегающее оборудование в подъездах жилых домов, школах, при освещении улиц, детских садах и т.д. Суть энергосервисного контракта в том, что энергосберегающее оборудование предоставляется на условиях сохранения ранее установленных тарифов оплаты до момента полной выплаты его стоимости. После этого оборудование остается у собственника. Можно отметить и опыт Уфы, где применяются новые технологии при капитальном ремонте сетей. Теплоснабжающие предприятия перешли на круглогодичный цикл капитальных ремонтов теплового оборудования. При этом все потребители обеспечиваются тепловой энергией в полном объеме. Основой перехода стало строительство обводных временных теплопроводов с применением инновационных и энергосберегающих материалов современной изоляции. Предлагаем рассмотреть возможность организации встреч с представителями теплоснабжающих организаций и конструктивного обсуждения с ними путей повышения эффективности их работы, внедрения энергоэффективных технологий, материалов, снижения потерь тепла в сетях при транспортировке потребителям, обеспечения бесперебойных поставок тепловой энергии потребителям. Это позволит решить проблему как с теплоснабжением, так и с возмущениями в ремонте.

Формирование имиджа позитивных изменений в сфере ЖКХ. Решение данной задачи возможно в рамках проведения соответствующей информационной кампании, предполагающей системную организацию медиа-мероприятий (рубрик в печатных и электронных СМИ, теле-, радио-передач), положительных примеров деятельности УК, практик вовлечения населения в процессы управления и содержания жилищного фонда, результатов реализуемых работ по капитальному ремонту домов и дворовых территорий города и т.д.

6. ОПРОС СТАРШИХ ПО ДОМУ В ПОЛУФОРМАЛИЗОВАННОЙ ФОРМЕ

6.1. Описание метода сбора информации и методики её последующей оценки

В рамках второй части исследования было решено прибегнуть к еще одному способу социологического мониторинга – экспертурному опросу старших по дому, чему посвящена данная часть исследования.

Поиск подходящих людей проходил без обращения в сами управляющие организации, что позволило предотвратить возможное даже косвенное влияние на итоговые результаты путем подбора наиболее лояльных старших или наиболее «ухоженных» домов. Новая методика была применена еще и потому, что обычные жильцы зачастую из-за присущей им пассивности и нежелания участвовать в жизни собственного дома, что частично отражено в результатах анкетного опроса, не всегда могут дать комплексную оценку работе управляющей компании. Данное обстоятельство еще раз подтвердило правильность выбранного вектора на поиск нового метода проведения опросов для получения более точного результата.

Методика является «экспериментальной» и открытой для некоторых корректировок, однако даже в таком виде она может дополнить тот рейтинг, который используется для оценки эффективности управляющих компаний на территории Белгорода в данный момент.

В исследовании было применено сразу три методики получения достоверной выборки. Первая, максимальная, была рассчитана следующим образом: был получен список всех управляющих компаний Белгорода и домов, находящихся под управлением каждой из УК. Далее было найдено количество квартир исходя из данных о домах. На основе числа квартир и был произведен подсчет максимальной выборки. На весь город это количество составляло бы 302 респондента. Каждый респондент должен был бы описать ситуацию в отдельном доме, поэтому полученное число было поделено между управляющими компаниями пропорционально находящимся под их управлением домов. В каких именно домах следует искать респондентов, было определено путем использования генератора случайных чисел. Далее интервьюерам были разданы гайды интервью с основными темами для беседы, маршрутные листы и диктофоны и проведен инструктаж. По такой методике были опрошены УК «Южное» и «Левобережье».

Для сравнения была отработана технология минимальной выборки. Исходя из расчетов, достаточно провести по два-три интервью для каждой УК вне зависимости от числа домов, находящихся под их управлением. Дома опять же были выбраны случайно генератором случайных чисел. Остальные 11 УК были оценены с применением технологии минимальной выборки.

Стоит заметить, что вне зависимости от выбранного варианта, вероятность получения ошибочных данных колеблется не так сильно, как число опрошенных.

Суть методики самой оценки проста: люди сами перечисляли те или иные проблемы или, наоборот, сильные стороны своей УК. Всё перечисленное респондентами, живущими в домах одной УК, распределяется по двум категориям – негативные и позитивные отзывы и оцениваются следующим образом:

Негатив:

1 балл – за каждую острую нерешенную проблему, упомянутую респондентом; за проблему с давней историей; за проблему с конкретным описанием.

0,5 балла – за каждую не острую проблему; за каждую проблему без некоторой аргументации или описания; за проблему, решить которую было обещано в скором времени (при условии, что из разговора не становится понятно, что это проблема с давней историей).

Позитив:

1 балл – за похвалу с конкретикой, либо быстро решенные проблемы, а также за использование оценки «хорошо», «отлично» и их аналогов.

0,5 балла – за любое упоминание тех или иных услуг и работ, о которых респондент сказал в положительном ключе вскользь, без указания конкретики, либо за решение проблем с некоторыми оговорками, а также за оценки «нормально» и их аналогов.

Данное разделение позитивных и негативных отзывов было использовано потому, что зачастую старшие по дому воспринимали пришедших к ним лично интервьюеров как тех, кто может решить все проблемы их дома, а иногда и личные тоже, поэтому и предпочитали говорить в основном о проблемах, почти полностью обходя вниманием, вероятно существующие, позитивные моменты.

После такого преобразования оценки суммируются (положительные между собой; отрицательные, соответственно, тоже между собой) и два итоговых результата делятся на количество проведенных интервью в домах оцениваемой управляющей компании. Данное действие позволяет получить два показателя для каждой

исследуемой управляющей компании: «средний отрицательный балл» и «средний положительный балл». Разница между положительным и отрицательным представляет собой итоговое значение рейтинга.

6.2. Обобщенные данные проведенных полуформализованных интервью

Ниже приведены общие выдержки из проведенных диалогов со старшими по домам, оказавшимся в выборке данного исследования. Для удобства, все 13 попавших в исследование управляющих компаний отсортированы в алфавитном порядке.

УК Аспект. В ходе проведения исследования по работе управляющих компаний города, первым был проведен анализ ответов старших по домам, находящихся под управлением УК «Аспект». Средний отрицательный балл составил 7,1, средний положительный балл – 2.

Что касается содержания жилищного фонда, то претензии к тому, что ничего не делают с серьезной трещиной в соседнем подъезде и «даже не сделали побелку» прозвучали в одном из домов. Еще была отмечена жалоба на то, что УК «самовольно портит наше имущество, особенно лифты: Прикручивают рекламные щиты к панелям в лифте. Стоит отметить, что размещение рекламы ранее не ограничивалось только стендами. Еще на одном из домов в прошлом висела большая рекламная «растяжка», при ветре создающая сильный шум и мешавшая этим жильцам. Куда именно шли деньги от этой рекламы никто из жильцов не знал – «как будто марсиане прилетели и повесили».

При обсуждении состояния водопроводных труб были отмечены проблемы. Так, в одном из домов, по словам старшего, водопроводные трубы меняли только сами жильцы «по собственной инициативе, у кого такая возможность была». Это произошло вопреки тому, что был проведен капремонт. Трубы, несмотря на это, по какой-то причине остались прежними. В другом доме трубы УК уже меняла частично, однако итоговый результат оказался неудовлетворительным – вода продолжила протекать. Жильцы дозвонились в УК, «а там говорят, что надо писать заявление тому, кто эти трубы менял, на подрядчика, пусть он приедет и вам поменяет. Ну что это за разговор?».

Капремонт из-за недостаточного перечня проведенных работ тоже подвергся критике: «Нам просто облепили дом плитами, ни одну трубу не поменяли». Из разговора также стало ясно, что на крыше до

капремонта лежал более толстый шифер, а потом положили толщиной 4мм, который уже успел весь поломаться и крыша теперь течет. Здесь же старший по дому пожаловался на плохо закрывающуюся подъездную дверь и отсутствие козырька над подъездом, «который раньше был и по правилам он должен быть, но нам говорят, что козырька не было. Ну вранье же. Был, сама видела. А теперь в дождь к двери не подойти – весь промокнешь и в грязи уделаешься».

На капремонте проблемы данного дома не заканчиваются, здесь же жаловались на полное отсутствие дорожек от подъездов на **придомовой территории**. Вместо них людям приходится ходить по отмостке по периметру дома шириной в 40 сантиметров, причем частично ее еще занимают и подвальные отдушины. Стоит отметить, что респондент в одном из домов, немного выйдя за рамки обсуждаемой темы и начав обсуждать вместо придомовых пешеходных дорожек автомобильную проезжую часть, высказал вполне аргументированное и заслуживающее некоторого внимания замечание: «на Островского двустороннее движение, хотя улица очень узкая, машины зачастую вынуждены сдавать назад, чтобы разъехаться. При этом подъезды выходят на дорогу, дети бегают. Это опасно. Нужно здесь вернуть одностороннее движение». Нарекания по состоянию двора не ограничились только одним домом. Так, еще в одном старший рассказал о том, как безуспешно звонил «чтобы покрасили наконец-то ограждение и скамейки и чтобы привезли мне немного земли на ту клумбу, которую я самостоятельно возделываю. Но два года ничего не делают. Хотя бы для приличия с лицевой стороны сделали, уже не говоря о тыльной. Дом-то покрасили недавно, а вот эти мелкие вещи сделать не могут и они портят весь вид, все впечатление и лояльность к УК снижают». Стоит заметить, что самостоятельный уход за клумбами был описан в большинстве домов данной управляющей организации, попавших в выборку. Отсутствие со стороны руководства хотя бы минимальной поддержки этой инициативы можно расценить как упущение.

Притом, что работа дворников здесь была оценена как хорошая, в этом же доме звучали уже неоднократно упомянутые здесь негативные изменения, случившиеся после начала «мусорной реформы»: «раньше тут стоял отдельный контейнер для пластика, и, хотя дом выступил за раздельный сбор, его убрали, теперь опять в общий бак кидают все вперемешку». Кроме того, были призывы поставить урны для мусора на прилегающей к дому территории со следующей аргументацией: «урны хотя бы поставьте, чтобы самим потом меньше убирать

приходилось, потому что без урн люди просто на землю мусор бросают».

Установленные тарифы большинство респондентов, живущих в домах под управлением УК «Аспект», считают завышенными. Где-то по той причине, что «люди делают всё сами», где-то бытует мнение, что «можно было бы сократить расходы, поскольку некоторые услуги оказаны не в полном объеме». Исключением стала только упомянутая одним старшим цена ОДН по электричеству: «вполне нормальная сумма на удивление, и даже лампочки меняют». Но следом тот же старший заявляет, что после установки теплового узла оплата сильно возросла – она стала в 1,6 раза больше нормативных. Такое резкое увеличение заставило его усомниться в правильности настройки счетчиков, однако, судя по всему, никаких действий для проверки этой гипотезы ни со стороны жителей, ни со стороны УК предпринято не было. В том доме, где чуть ранее жаловались на несогласованные рекламные конструкции в лифте, было озвучено недовольство и новой формулой расчета тарифа его оплаты: «48 метров разве ездят на лифте, а не одинокий человек? Подсчет по количеству людей гораздо справедливее был бы». Также был поднят вопрос о правомерности взимания платы за поверку счетчиков: «Почему за поверку счетчика, за простой взгляд на него нужно платить до 500 рублей? Несправедливо».

Взаимодействие с управляющей компанией у большинства опрошенных, в той или иной мере, вызывают некоторые нарекания. Так, например, это уже прозвучавшая чуть раньше жалоба на попытку введения в заблуждение на счет того, что козырька над подъездом никогда не было и поэтому, якобы, он не нужен. Или просьба о помощи в ситуации с текущей трубой, где УК сняла с себя ответственность, перекинув ее на некую подрядную организацию: «Свои замечания про ту же трубу я передавала не только диспетчерам, но и, например, напрямую главному инженеру. Тем не менее, они не делают почти ничего, пишите подрядчику, говорят. Прошу вас, помогите нам, пожалуйста!». Тут же были отмечены трудности при попытках дозвониться «А мы еще и дозвониться даже не можем, хотя я старшая по дому. И если со мной такая история, то что уж говорить про обычных жителей? А ведь даже у меня времени не всегда хватает из-за того, что я сейчас болею. Бегать, добиваться чего-то уже не могу». Один из респондентов посетовал на то, что после переезда офиса УК в другое место общаться с ними в прежнем формате больше не получается. «С глазу на глаз больше не поговоришь, встречи больше не происходят, но позвонить или написать всё ещё можно. Когда-то в будущем они просто бросят листок с отчетом, в так называемой

заочной форме уведомляют, но это же глупость. Нужно с глазу на глаз общаться, и это обязательно, я считаю».

Судя по большинству ответов, **отчеты** компания предоставляет, однако в одном случае старший по дому ответил следующее: «*Никакую отчетность не видел. Только расписывались когда делали ремонт и всё*». Стоит отметить, что среди получавших отчеты людей, мнения об их содержании немного разнятся. В некоторых случаях предоставленную информацию назвали детальной, при этом считая, что «*отдельные расходы можно было бы сократить – некоторые услуги оказаны не в полном объеме*», а в некоторых оценили содержание отчетов как слишком запутанное, в котором «*могут детально разобраться только бухгалтер да прокурор*».

Встречи и собрания в тех домах, где данная тема была обсуждена в достаточной мере, происходят в основном в заочной форме. В одном из домов, как уже вероятно стало понятно из предыдущего текста, причиной этому считают переезд офиса в другое место. Здесь же было высказано мнение, что многие из существующих проблем происходят как раз из-за неучастия собственников в жизни дома и от потребительского отношения жильцов к деятельности обслуживающей компании: «*Качество нашего жилища зависит от нас, от нашего добросовестного отношения к работе, а не так, как многие считают, что если платишь деньги, то можно кидать окурки на клумбы, которые 80-летние старики сажают. То есть многое зависит и от тех, кто принимает услуги УК*». Фраза очень ёмкая, но не очень сильно соотносится с той информацией, которая была получена в ходе опроса жильцов данного УК, поскольку, например, здесь люди (пусть и не все) сами принимают участие в благоустройстве территории.

УК «ЖЭУ Белгородстрой Плюс» Средний отрицательный балл составил 5,75, средний положительный балл –8,25).

При опросе респондентов, живущих в домах под управлением компании «Белгородстрой Плюс» оказалось, что один старший по дому не имеет никаких претензий к ее работе и с уверенностью заявил, что все возникающие проблемы решаются точно и в срок. Из всего перечня возможных проблем в данном доме было выявлено только несколько замечаний, но и они, судя по ответам, находились под контролем. Речь об этих замечаниях пойдет в соответствующих пунктах.

В частности, судя по полученным ответам, есть некоторые проблемы по качеству выполнения услуг и работ, предусмотренных договором:

Крыша иногда начинала течь, вероятнее всего из-за забитых водоотводов, что приводило к заливу подъездов. Жильцы трижды обращались в УК, после чего та «нанимала какие-то бригады, которые и что-то сделали, теперь проблемы нет, похоже». Более того, согласно планам, на это лето намечен ремонт.

Подвал и находящиеся в нем **канализационные трубы** – следующая больная тема одного из домов, но на данный момент «после смены управляющего» имеющая уже не такую остроту, как раньше. Теперь там нет прежнего «болота» от засорившихся труб, притом, что засоры все еще появляются часто. Однако, несмотря на нынешние позитивные изменения, высказанные замечания о происходящем в прошлом крайне полезно будет все равно перечислить, поскольку они относятся не только к УК, но и к работе контрольных органов – в данном случае Жилищной инспекции, принципы работы которой, вероятнее всего, с тех пор не изменились. Так, «раньше было – хоть пиши, хоть не пиши. Я вот даже в жилищную инспекцию писал насчет потопа от канализации в подвале, но все было бесполезно, потому что перед визитом инспектора успевали подготовиться (видно было грязные следы и как они там выгребают нечистоты, везде хлорки насыпали. А потом инспектор ходил и на показ удивлялся – «да зачем вы писали, все же нормально. Вам, видимо, делать нечего, скандальная личность, наверное». И зачем они так сделали? Ведь все равно это делать надо было все. И проще было бы просто сразу самим прислать людей и сделать, чем потом умасливать инспектора жилищного, ублажать его». Рассказы про подобные случаи «удивительных совпадений» встречались как минимум дважды во время опроса, поэтому, вероятно, сотрудникам Жилищной инспекции стоит более внимательно отнестись к предотвращению утечек о предстоящих проверках.

Подъезд содержится в чистоте, в том числе и потому, что «жильцы сами временами могут выйти и помыть его». При этом **состояние окон** в одном из домов вызывает нарекания, они портят общий вид здания, делая его «общарпанным». Однако в оправдание УК следует заметить, что причиной тому нестандартная витражная конструкция окон, которая не предусматривает возможности их открытия для очистки снаружи, поэтому жильцами иногда поднимается вопрос о замене окон.

Наличие изношенного лифта – это первая проблема дома с очень оптимистично настроенным старшим, но и этот вопрос, судя по ответам респондента, находится у него под контролем: «на счет лифтов претензий к УК у нас нет, у УК к нам как собственникам могут

быть претензии – лифт изношен на 75% (грузовой) и нужно поменять редуктор. И чтобы это сделать мы должны отработать с региональным оператором, провести собрание. В следующем месяце мы его проведем, чтобы отремонтировать лифт за счет средств со счета капремонта. Все вопросы уже практически согласованы».

О необходимости текущего ремонта заявил только один старший по дому, поскольку во втором доме этот ремонт был проведен в прошлом году и, судя по всему, претензий к нему также не было. При этом во втором текущий ремонт планируется провести этим летом, однако жильцы не уверены в том, что эти планы будут осуществлены, поскольку УК еще не предоставило никакой письменной информации на этот счет. Более того, по словам респондента, «даже с источниками финансирования еще не определились».

Перебоев с водой, если верить опрошенному, «не было никогда», а вот с отоплением в одном из домов начались проблемы в этом году: «очень холодно последнее время, такого раньше не было. В других домах, я знаю, гораздо теплее, потому что бываю там часто. Говорят, что есть какие-то нормативы, где 18 градусов – это норма. Для кого, можно узнать?»

Необходимость улучшить уровень пожарной безопасности – вторая из всего нескольких обозначенных проблем дома с оптимистичным старшим: «над пожарным оборудованием надо поработать, но для этого нужно найти финансирование».

О придомовой территории все респонденты отзываются хорошо и жители как минимум одного из них участвуют добровольно в ее обустройстве по согласованию с УК. Более того, стоит заметить, что общая на несколько домов (включая и два, попавших в опрос) детская площадка и скамейки служат местом встреч и отдыха для жителей многих близлежащих домов.

К регулярности и своевременности вывоза мусора претензий нет. Поскольку в обоих домах присутствует мусоропровод, возможные проблемы от контейнерных площадок их не коснулись, однако в скором времени жильцам придется решить для себя вопрос о том, сохранят ли они свои мусоропроводы.

На вопрос о справедливости установленных тарифов один из старших высказал следующее замечание: «Эти нормативы устанавливает не УК, а на областном уровне. По разным домам в зависимости от проекта дома и его возраста и устанавливали нормативы. Я не могу считать ничего, потому что не видел расчеты и понять их не могу. Между тем, я пытался разобраться в нормативах за электричество, но этот вопрос оказался довольно сложным и

затратным по времени, поэтому я не смог это сделать. Нужно быть специалистом во многих областях или разбираться коллегиально». Второй старший практически повторил мысль о недостаточности доступной информации и собственной квалификации, но в немного другой формулировке: «*Тарифы – для этого специальные люди есть, чтобы их устанавливать и контролировать в администрации и т.д. Специальный отдел только может сказать обоснованные или нет*». Однако в выводах они разошлись очень сильно. Первый считает, что если разобраться, то «*там будет всё нормально*», а второй заявил, «но, в принципе, «если посмотреть зарплаты топ-менеджмента ресурсоснабжающих организаций и их автопарк, то становится понятно, что скорее всего тарифы не обоснованы, уж слишком шикарно они живут в то время, как мы очень много платим». Вероятно, причиной такого отношения являются некоторые замеченные на практике нестыковки: в относительно маленьком доме установлено освещение на датчиках движения, в доме нет лифта, но, несмотря на это все, жильцы вынуждены платить за ОДН больше, чем в соседних 16-этажных зданиях с подъездами огромной площади и двумя лифтами. Объяснение этому как раз и присутствует в формулах расчета этого тарифа: «*так как наш дом был построен по индивидуальному проекту, его считают по какой-то странной формуле, взятой с потолка*». Либо, поскольку первый этаж этого здания занимают магазины и организации, не исключено, что кто-то из них «тянет» электричество в обход своего счетчика.

Одна из основных причин отмеченного улучшения общего уровня обслуживания – это налаженный **контакт с жильцами**: «*нас хотя бы слушать стали и начали реагировать адекватно и быстро*». Причем теперь есть возможность общаться с представителями компании напрямую, «минуя диспетчеров» или, при желании, по электронной почте. Однако некоторые пожелания все еще остаются. Так, например, жильцы были бы не против, если бы их ставили в известность при проведении каких-то ремонтных и профилактических действий: «*Мы бы, может, лучше подсказали что следовало подделать, переделать*».

Также в одном из домов существуют претензии к **содержанию отчетов**: «*Отчет о прошедшем где тоже был, но меня он немного удивляет. Мы всегда минусы там видим, вроде того, что дом что-то должен остается УК. Но я как экономист могу сказать, что, чтобы получить эту цифру, нужно посмотреть какой был план и какой факт и тогда только видно будет плюсуем мы или минусуем. А у нас в отчете никакого плана нет, сразу минусы какие-то стоят. А с чем сравнивается? Для нас этот отчет немного недоделанный*

получается. Мы даже вопрос такой поднимали, но в этом году опять прежнего образца вывесили, причем опять с долгом около 50 тысяч рублей. Откуда? Не понятно». При этом делается допущение, что, возможно это долги неплательщиков, однако они в этом доме рано или поздно всегда выплачивают свои задолженности.

Вопрос о наличии рекламных конструкций, сотовых вышек и прочих объектов в доме, приносящих некоторый доход от аренды площади и за потребленное электричество напрямую в УК, задумывался как индикатор осведомленности людей о некоторых тонкостях финансовой отчетности. В итоге он дал довольно интересные результаты. Как и ожидалось, куда именно идут деньги от этих объектов, жильцы практически никогда не знают, но интересно здесь и другое: неоднократно наличие сотовых вышек на крыше воспринималось жильцами как угроза здоровью. Один из примеров как раз и продемонстрирован в наиболее «успешном» доме данной УК: «Вышка сотовой связи установлена на соседнем доме, что очень беспокоит жителей нашего дома. Нам сложно найти концы чья эта вышка, насколько она безопасна, но я этим вопросом занимаюсь». Между тем, подобное заявление можно воспринять как некоторое противоречие со словами об открытости информации УК, поскольку соседний дом тоже находится под управлением «Белгородстрой Плюс».

Собрания и встречи проводятся в этих домах по мере необходимости и результативность их признается на высоком уровне.

В общем, несмотря на довольно большое число перечисленных недочетов, респонденты из менее «успешных» домов считают, что **уровень обслуживания за последний год улучшился**, причем довольно заметно. В доме без серьезных проблем уровень работы управляющей компании оценили как «стабильно хорошее». Очевидно, что при подобном отношении **о смене УК** у жильцов мыслей не возникало.

В электронном виде вся необходимая информация, по словам опрашиваемых, присутствует. Более того, как уже отмечалось ранее, доступна связь по электронной почте, которой один из старших по дому довольно часто пользуется. К сожалению, второй ответил, что ему «не до этого, и поэтому люди общаются по старинке».

Перевод голосований в электронную форму, по мнению опрашиваемых, идея вполне хорошая, но необходимо учесть интересы тех людей, которые не могут или не хотят использовать Интернет.

По итогу мы имеем два дома под управлением одной УК, в которых старшие по дому изначально заявляли о том, что управляющая компания у них достойного уровня, однако в одном из домов оценки

немного не советовали перечисленному количеству проблем. Несмотря на то, что многие негативные отзывы не относятся к управляющей компании напрямую, тем не менее, общее число проблем, которые старший по дому решил озвучить, как минимум в одном из домов оказалось довольно большим. Несмотря на это, Белгородстрой Плюс занимает высокую позицию в сравнении со многими другими управляющими компаниями. Данный вывод не противоречит результатам анкетного опроса, где все 100% отметивших свой адрес или название УК удовлетворены работой «Белгородстрой Плюс».

УК «Единство» (средний балл отрицательных отзывов – 5,2, средний балл положительных отзывов – 2,9). По мнению опрошенных старших по дому, УК «Единство» скорее не удовлетворяет жильцов своей работой, чем удовлетворяет.

Так, например, говоря об **обслуживании и состоянии дома**, большинство опрошенных были не удовлетворены обслуживанием. Многими старшими по дому была обозначена проблема протекающей крыши, даже при условии её ремонта: «*Вот у нас крыша течет несмотря на то, что они вроде бы ее делают*». У кого-то проблема протекающей крыши доходила даже до судебных разбирательств (ул. 5 августа, 22). Некоторыми старшими по дому также были обозначены проблемы **подвальных помещений и труб**, которые в них находятся. В ходе проведения исследования было замечено, что подвальные трубы довольно часто прорываются, тем самым вызывая затопление подвальных помещений: «*порядок в подвале навести нужно – там трубы еще рвут и всё течет*». «*Плюс к тому у нас частично дом на насыпном грунте, и после дождей в тех подъездах в подвалах потопы случаются*» – отметил один из старших по дому, при этом также указав на проблему прорывающихся труб (ул. Щорса, 2 «А»). Касательно **подъездов** была отмечена проблема их содержания со стороны управляющей компании, в некоторых случаях такие проблемы доходили до судов, однако большого результата это не приносило: «*Одна из жильцов использовала все, вплоть до угроз прокуратурой, и в ее подъезде сделали ремонт в 16 году, а остальные 7 подъездов остались, как были. Там даже окна не открываются, не говоря уже о том, чтобы их помыть*» (ул. Щорса, 2 «А»). Вышесказанное относится к проблеме **окон** в подъездах и их функциональности, однако доля упомянувших про оконные проблемы была крайне мала. Касательно **текущего и капитального ремонта домов** можно отметить то, что многие жители остаются недовольными, опираясь на возраст дома и затянутость/низкое качество выполняемых работ: «*Дом кремонта уже сейчас требует, а не в каком-то там*

будущем, в 22-24 году, а ведь у нас дом, кроме всего прочего, подвергается и внешним влияниям – загазованность и вибрации от автобусов- такие, что люстры трясутся». «У нас дом 64 года постройки, а капремонт не знаю, чем руководствуясь, назначили на 27 год. Он завалится к этому времени. Он уже валится, рушится, но не быстро» – отмечает один из старших по дому. Касательно **текущего ремонта** домов можно было заметить такие проблемы, как протекающие межпанельные швы, а также протекающая после некачественного ремонта крыша. Последнее отмечается довольно часто не только потребителями услуг УК «Единство», но и многими другими.

Касательно **ресурсоснабжения** было замечено, что мнения старших по дому разделились. Так, если в одном доме претензий к поставке электричества, воды или газа нет – «водоснабжение, электроснабжение – нормальное. Теплоснабжение неплохое, но возможно это только благодаря удачной схеме нашего дома», – то в другом доме имеется крайне сильное недовольство, в основном связанное со старостью оборудования, приводящего к авариям, – «нужен ремонт или хотя бы тщательная ревизия электрооборудования в доме, в подъезде. Даже сама аварийная служба сказала, что починила нам ненадолго. Старое оборудование уже просто не выдерживает нынешних нагрузок от техники», – либо связанное с «ниоткуда взявшимися» ценниками или «отсутствием», по мнению опрошенных, денег на ремонт/обслуживание со стороны управляющей компании: «Писала в УК, но ответ один – это стоит миллионы, денег нет». Также одним из старших по дому было отмечено, что такие перебои и аварии в электроснабжении могут привести к **пожарам**.

Состояние придомовой территории в целом было оценено старшими по дому как удовлетворительное. Если и имелись какие-то нарекания, то они были незначительными: «Проблема в старом тополе у детской площадки. Они пилили уже другие деревья и довольно аккуратно, но с тополем ничего не сделали. Еще проблема в том, что через наш двор обезжают пробки, отчего дорога разбивается естественно быстрее. Ямочный ремонт дороги у дома сделали, но очень быстро проблема образовалась вновь». «Например, почти упавшее дерево убирали очень долго, а нам отвечали несколько лет, что нет вышки вот и все» – отметил один из старших по дому. Также к состоянию придомовой территории были косвенные претензии: «В беседке была проблема намусоренности от компаний любителей выпить. Но постепенно более-менее наладилось, потому что я смогла договориться с молодежью – я понимаю, что им надо где-то сидеть, поэтому не гоняю их, а просто прошу не сорить и сильно не шуметь.

Пока договор работает». Касательно уборки мусора старшими по дому было сказано, что где-то мусор вывозят недостаточно часто, а где-то это – единственное, что РЭУ делает нормально. Также в одном из домов жители устраивают подобие субботников для улучшения состояния придомовой территории и уборки мусора (ул. Щорса, 2 «А»).

Касательно тарифов на услуги ЖКХ многими из опрошенных было высказано недовольство, при этом кто-то отмечал, что «тарифы не очень, но от УК мало что зависит в этом плане», а также то, что «газ чуть ли не бесплатный должен быть, а он стоит дороже, чем в некоторых странах, куда мы его экспортствуем». Недовольство ценами и мнение об их завышенности является довольно распространённым явлением, ведь многие считают, что «нельзя сказать, что управляющие компании вообще ничего не делают, но могли бы гораздо лучше, тем более за те деньги, которые мы им платим».

Взаимодействие: касательно контактов с жильцами было замечено, что одной из проблем является невозможность дозвониться до диспетчеров: «моя жена даже вынуждена, не дозвонившись несколько раз, звонить в администрацию, в отдел по контролю в сфере ЖКХ» (ул. 5 августа, 22). Кто-то отмечал проблему того, что практически невозможно попасть на приём, а даже если и получалось, то это не приводило к действиям: «реагируют вяло, хотя обещают много. Ссылаются на недостаток средств и на большой объем работ». При этом всём также можно было заметить и то, что некоторые из старших по дому вполне были удовлетворены взаимодействием с управляющей компанией: «звонишь диспетчеру отвечает, работы по претензиям выполняются». Говоря об отчётности управляющей компании перед жителями дома стоит отметить, что большая часть старших по дому сказали о полноте и детальности предоставляемой им со стороны управляющей компании отчётности. Про собрания и встречи жильцов друг с другом и с управляющей компанией было сказано, что они бывают, хоть и проводятся довольно редко. При этом одним из старших по дому было отмечено следующее: «депутат приходит, отчитывается, помогает, может пока новенький, силы еще есть. Дмитрий Иванович Морозов. А вот представителей УК на собраниях уже и забыли, когда видели, причем депутат их письменно приглашает. Не приходят даже так, хотя мы серьезные вопросы поднять хотели».

Касательно уровня обслуживания за последний год было замечено, что в целом, по мнению старших по дому, оно практически никак не изменилось. Про попытки влияния на деятельность управляющих компаний уже было сказано, что иногда людям

приходилось обращаться в суды, в администрацию (отдел по контролю в сфере ЖКХ), через депутата. При этом где-то это приводило к положительным последствиям (ул. 5 августа, 22), а где-то ситуация оставалась без изменений (ул. Щорса, 2 «А»).

Попытка **сменить управляющую компанию** была лишь в одном из опрошенных домов, однако старший по дому отметил: «сменить управляющую компанию мешает пассивность людей: молодежь деток воспитывает и работает, бабушки только на скамейке возмущаются, а как только дело доходит до дела, например, взять все в свои руки, организовать ТСЖ, так бабки и говорят: «то воруют чужие, а после свои воровать начнут». Ну и что я могу после этого сделать?» (ул. Щорса, 2 «А»).

ООО «УК Левобережье» (средний отрицательный балл – 1, средний положительный балл – 7). Данная управляющая компания – одна из немногих, в выборке которой оказались только дома с минимумом каких-либо жалоб и замечаний. Оценка работы УК среди опрошенных респондентов высокая: «Все обслуживается как надо и вовремя. Управляющий наш и мастер – люди хорошие, ответственные. Все обслуживается как надо и вовремя, претензий нет, считаю, что все в порядке. У нас очень хорошая УК и администрация».

Респондент в одном из домов считал нужным отметить и похвалить тот факт, что проверку подвалов проводят практически ежедневно.

Состояние придомовой территории не вызвало нареканий, за исключением того, что в одном из дворов «временами дворник косячит», но случается подобное довольно редко, поэтому общего впечатления от работы УК у жильцов не портит. **Мусор** вывозится вовремя, нигде не застаивается; мусоропроводы, там, где они есть, содержатся в чистоте. Но иногда жильцы сами усложняют работу вывозящим мусор: «например, люди выносят мешки с битой плиткой после ремонта как крупногабаритный мусор. А как его потом грузить в мешках кто подумает? Плитки же и мешки, и грузчиков (которыми у нас женщины работают в основном) порежут. Ну что тут УК сделает? Это минус только жильцам»

Стоит отметить, что в одном из домов возникла идея «на стоянках распределить места, чтобы каждый жилец знал, где чье это место». Этот вопрос был обсужден жильцами, старший по дому дополнительно изучил эту тему и, возможно в скором времени, там «будет проведена приватизация территории, но тогда и ремонт придется делать за свой счет».

Тарифы, по словам опрошенных, утверждаются на собраниях и, несмотря на то, что со стороны управляющей компании было выдвинуто предложение о некотором повышении расценок, жильцы проголосовали против, отчего тарифы в этих домах остались на прежнем уровне и оцениваются жителями как небольшие.

Взаимодействие с жильцами находится на достаточно высоком уровне во всех домах этой управляющей компании, попавших в выборку: «*при появлении малейших жалоб сразу людей присылают, которые делают все, что требуется, вплоть до замены перегоревших лампочек. Нужно только оставить заявочку через диспетчера. Просто говоришь где, в каком доме и всё. Все заявки принимаются корректно даже тогда, когда жильцы ведут себя не совсем адекватно. Люди разные у нас бывают и могут накричать на диспетчера, на управляющего*».

Получить информацию или отчеты каждый житель может обратившись напрямую в УК, где ему всё подробно распишут. На каждом подъезде стенды, все объявления и информация вывешиваются там. Кроме того, еще проводятся отчетные собрания, перед которыми среди жильцов распространяются отчеты, чтобы люди при желании могли проверить и согласовать расходы и при необходимости внести свои корректизы, если обнаружатся ошибки или что-то подобное. «*А еще мне каждый месяц приносят акты по всей проведенной работе как старшему по дому. По замене лампочек, по уборке территории, подъездов и т.д. И вообще пока у нас еще ни разу не было разногласий, что вдруг что-то приписали или не сделали из того, что написано*». Единственный спорный момент произошел с ТСЖ – возник вопрос, «*почему они со стороны кого-то нанимают для проведения опрессовки, в то время как наши штатные сантехники ничего не делают? Почему нельзя было поручить проведение опрессовки нашим сантехникам?*». Здесь же было заявлено, что в отчетах четко расписано, сколько денег идет от провайдеров, от рекламы и прочего: «*на отчетном собрании прямо так и указывают – с населения собрано только-то, с провайдеров и прочих – столько-то. Куда идут эти деньги – идет распись по пунктам*».

Собрания и встречи, как можно увидеть из всего вышеописанного, проходятся регулярно, причем по инициативе самого УК и с участием его представителей. Более того, во всех домах было заявлено, что «*каждый день у нас бывает или управляющий, или мастер, поэтому такого не бывает, чтобы кто-то из них лично не посмотрел, если у жильцов есть какие-то замечания*».

Неудивительно, что при таком положении дел ни о какой **смене управляющей компании** никто не думает. Однако было сказано, что поначалу люди с недоверием относились к этой УК, но «*позже поняли, что все хорошо, поэтому теперь только «за».*

И если высокие оценки управляющей компании практически не имели разнотений, то при ответе на вопрос о целесообразности внедрения голосований через Интернет, мнения частично разделились. Так, кто-то поддержал эту идею: «*Конечно, дома голосовать и изучать отчеты гораздо удобнее, чем в каких-то забегаловках, поэтому такая идея была бы отличной, если бы реализовали.* Тем более, что я часто хожу на тематические форумы, например, по капитальному ремонту и т.д.»; кто-то отнесся с небольшим скепсисом: «*мы стараемся встречи организовывать вживую. Принесет ли это пользу – не уверен, затрудняюсь ответить. Но надо у самих людей спросить.*» Однако в обоих случаях респонденты призывали не забывать о пожилых людях, которым сложно будет освоить такое нововведение.

ООО «ПСК по жилью» (средний отрицательный балл – 7, средний положительный балл – 1).

Проблемы с **подвальными помещениями** свойственны всем домам под управлением компании «ПСК по жилью». Так, например, в одном из домов сложившуюся ситуацию с ними описали без конкретики: «*туда опасно заходить, но туда никто и не ходит, поэтому нормально*», а вот в другом описание оказалось довольно ярким: «**Канализация в подвале как текла так и течет, воняет даже на втором этаже, но ничего не ремонтируют.** Говорили, что во время капитального ремонта меняли стояк холодной воды, но почему-то не поменяли канализационный, тем более при таком его состоянии. Почему? Сказали денег на это нет. А ведь там все течет. Между тем, если вода может подсохнуть или просто уйти в землю, то отходы жизнедеятельности так и остаются в подвале». «*Летом от сырости полно мошек и здоровых мух от канализации.*» Данная проблема была выявлена по адресу ул. Богдана Хмельницкого 141.

Уборка подъездов вызывает нарекание не во всех домах, однако там, где ее отметили, причислили к одной из основных проблем данной управляющей компании: «*в подъезде убирают только на первом этаже. Тем, кто живет выше, приходится выходить и убирать самостоятельно, хотя за уборку платят все одинаково.*» **Лифт** не стал исключением, и к его чистоте имеются нарекания, однако не без признания некоторой доли вины самих жильцов: «*Правда, у нас жильцы некоторые не очень порядочные.*»

Здесь же прозвучали жалобы на недостаточную **освещенность** как **подъездов, так и дворов**: «Лампочки либо бьют, либо быстро перегорают и никто их не меняет. Вопрос несколько раз поднимался, но изменений не последовало. Видимо нам уже нужно самостоятельно заниматься освещением возле подъезда и в самом подъезде на этажах».

Капитальный ремонт у половины опрошенных респондентов не вызывав особых нареканий, по мнению жильцов, улучшил качество их жизни: «Раньше было плачевное состояние дома, но у нас недавно делали ремонт, поэтому сейчас уже лучше». При этом у второй половины опрошенных претензий оказалось довольно много: «Сейчас дома чем-то обшивают, а на наш дом были наняты гастарбайтеры, которые просто покрасили здание, ушатав пластиковые окна, отливы. Пришлось все это оттираять, теперь все это еще и поцарапано. Также мы просили смету, но нам ее никто не дал. Канализационную трубу не поменяли, хотя она этого требует. То есть вместо капитального ремонта получился в лучшем случае косметический антиремонт». Более того, респондент из этого дома поставил качество капремонта на одно из первых мест среди проблем этой управляющей компании, наряду с непрозрачностью того, куда УК тратит деньги.

Из всего списка **ресурсоснабжения** респондентами во всех интервью было отмечены проблемы с отоплением. При этом они оказались практически одинаковыми. Все опрошенные жаловались на то, что тепло в дома подают невовремя, что, в свою очередь, заставляет пользоваться электрическими обогревателями и нести дополнительные финансовые потери из-за увеличивающегося расхода электричества в добавок к и без того довольно дорогому отоплению.

Из всего того, что касается **придомовой территории**, респонденты в некоторых случаях выделили только некоторые аспекты: «Редко вывозят мусор, убирают перед подъездом не очень качественно. А вот в одном из домов прозвучала жалоба следующего содержания: «У нас теперь нет детской площадки, которая раньше была. В УК нам отвечают, что надо идти в другой двор, а там жители того двора вытесняют всячески пришедших, поэтому, несмотря на заявления УК о том, что это для всех, двором «владеют» близлежащие дома. От этого даже среди детей конфликты».

Все опрошенные в домах данной УК считают **тарифы** завышенными, причем в некоторых случаях люди не могут понять причин для повышений: «Платежи все увеличиваются безо всякого обоснования. Даже оповещений согласно чему, в связи с чем, не предоставляют. Например, на то же содержание жилья отчисления проводятся ежемесячно, платим большую сумму, а куда деньги уходят

– совершенно не ясно». Здесь же люди отмечали и практическое исчезновение вариантов **оплаты услуг без процентов**: «раньше были бесплатные кассы, а теперь они берут 2 процента. Мы несем в вашу же кассу, за что тогда эти 2%? Неизвестно. Поэтому платим через сбербанк-онлайн, но для бабулек это дополнительные расходы и серьезные неудобства, потому что они с техникой «на Вы». Те, кому мы платим напрямую, минуя банки, получают деньги, а процент тогда за что?». Полный перечень негативных отзывов о тарифах делает эту проблему одной из главных для опрошенных жителей.

Взаимодействие с людьми и предоставление информации, как можно заметить из некоторых прошлых пунктов, налажено далеко не лучшим образом. Причем данное замечание можно отнести не только к самой управляющей компании, но и к администрации, в которую жители одного из домов обращались за разъяснениями, например, о расходовании средств при проведении капитального ремонта: «Попросили предоставить отчет, на что именно были потрачены деньги, но нам даже администрация города ответила, что все работы проведены согласно смете, при том, что смету нам так никто и не показал. Деньги ушли в пустоту. К тому же, они не нашли никаких нарушений, просто посмотрев в смету? Но ведь и качество дома проверено не было, т.е. от нас открытилась даже сама администрация». Кроме того, среди опрошенных звучали замечания о том, что управляющая компания реагирует не на все сигналы от жильцов: «Пишешь заявление, на которое просто не реагируют. А если и делают – то только по мелочи и очень долго». При этом никакого хамства со стороны работников управляющей компании не проявляется, все отказы происходят «красиво и вежливо». Так, например, когда жильцы хотели получить смету капремонта, то отказа не было до тех пор, пока инициаторы не сказали, «что приведут того, кто поможет в ней разобраться. С этого момента сразу пошли на попятную и до сих пор ничего не показали. Но не напрямую, а просто делая вид, что надо перенести встречу».

Отчет о финансово-хозяйственной деятельности за год, согласно данным из проведенных интервью, в половине случаев был показан только старшему по дому, до жильцов информация не дошла. К тому же, по мнению опрошенных, среди предоставляемой управляющей компании информации нужной очень мало, зато «все утыкано не той информацией, которая действительно нужна». Более того, непонимание, куда тратятся деньги управляющей компанией в этом доме, поставлено на первое место, наряду с низким качеством ремонта.

Собрания и встречи проводятся периодически во всех домах, однако их результативность оставляет желать лучшего: «*Некоторые результаты от собраний есть, но выполняется не все, что обсуждалось*».

Те опрошенные, которые описывали множество недоработок и замечаний, заявили, что **качество обслуживания за последний год** ухудшилось. Более оптимистично настроенные респонденты заявили, что качество предоставляемых услуг осталось без изменений.

Как было видно из ранее приведенных примеров, попытки повлиять на управляющую компанию недовольными жильцами предпринимались, причем довольно активно, однако достаточных результатов, судя по ответам респондентов, это не принесло. Так, например, люди «*Писали после ремонта капитального в администрацию города, лично я собирала подписи, но администрация ответила, что, просмотрев смету, не нашла никаких нарушений*»

Вполне очевидно, что идея **сменить управляющую компанию** появлялась у жильцов именно тех домов, где количество жалоб оказалось выше. Однако людей останавливает «отсутствие гарантии, что следующая компания не будет дурить людей также, как предыдущая».

В **электронном виде** информацию о деятельности своей управляющей компании ни в одном из попавших в выборку домов не просматривают, предпочитая обычное общение и встречи, поэтому и идею о **переводе голосований в электронную форму** восприняли отрицательно.

Следует отметить, что респонденты, рассказывающие о данной УК, вели беседу вполне спокойно и без сильного эмоционального напряжения. Тем не менее, с учетом перечисленных проблем, с почти полным отсутствием позитивных отзывов, данная УК занимает одно из последних мест.

ООО «УК Салют-16» (средний отрицательный балл – 2,5, средний положительный балл – 4). Работу следующей управляющей компании («Салют-16») все опрошенные старшие по дому оценили довольно высоко. Так, ни к состоянию дома, ни к состоянию дворовой территории претензий не прозвучало. Оценки колеблются от «*вполне неплохо*» до «*мы довольны*».

Из всего спектра предоставляемых ресурсоснабжающими организациями услуг некоторые нарекания были только насчет **отопления и канализации**. Но и те, и другие проблемы в целом решались достаточно быстро и по всем правилам. Так, на счет

отопления было сказано следующее: «Я вот зимой иногда мерзла дома, но на каждый мой звонок реагировали быстро, приходили, смотрели и помогали, исправляли. А мерзла первое время потому, что сама не хотела им звонить, вдруг разозлю или попаду в какую-то неприятную ситуацию от этого. Но нет, все оказалось нормально». Проблема с канализационными трубами, тем временем, не относилась напрямую к дому отметившего ее респондента, а описывала ситуацию на некотором удалении от дома: «по весне бывают «катализмы». В районе 46 школы особенно часто случаются прорывы труб, отчего рабочим приходится постоянно вскрывать землю, чинить эти трубы, отчего у нас случаются отключения по несколько часов или больше. Но случается это не спонтанно, а заранее вывешиваются объявления и предупреждают жителей». Таким образом, становится понятно, что всё, зависящее от УК, в данной ситуации, она выполняет.

Состояние дворов, как уже говорилось ранее, не вызывает у опрошенных никаких поводов для жалоб. Однако здесь имеются жалобы на счет междворовой территории, той, которая не принадлежит УК: «Недалеко есть детский городок с корабликом. И так как тротуара как такового в обход нет, все ходят через этот городок, а там никогда не убираются. Чья это территория? Вот у нашего УК дела нормально идут, могли бы все эти пустыри им отдать, они бы и косили, и красили, наверное, и нам было бы куда пожаловаться. А пока из-за неразберихи с собственниками никому не дозвониться и крайнего не найти. Город себе взял эти территории, а следить не желает». Находится этот городок в районе «Водстроя», ул. Дегтярева, рядом 5 августа 27 и школа №47. Респондент также уточняет, что там есть еще один городок в нормальном состоянии с фонтаном, а проблемный – именно с «корабликом».

Здесь же в одном из домов звучали претензии к проводимой сейчас **мусорной реформе**, но не к качеству вывоза, а, прежде всего, к тарифам: «Тарифы на вывоз мусора – больной вопрос. Цену подняли, а новшеств обещанных нет. И сколько еще ждать? В счет чего или кого они поднялись?». Между тем, остальные участники опроса ответили, что справедливость тарифов оценить не могут, потому, что не обладают необходимым уровнем компетенций: «Для ответа на такой вопрос нужно обладать обширными знаниями как по самим процессам, так и просто знать, сколько что стоит, сколько стоит работа. Или хотя бы иметь возможность с чем-то сравнить».

Взаимодействие с УК все опрошенные оценивают достаточно высоко, никаких нареканий высказано не было. Более того, кроме уже приведенного здесь примера с быстрым реагированием на жалобу о

недостаточности отопления и предложения передать окрестные пустыри под управление своей УК с уверенностью, что УК с этим справится на достойном уровне, были озвучены и следующие позитивные оценки: «Они всегда вежливы, не грубы, вникают в суть проблемы всегда и достаточно быстро всё выполняют».

Отчеты УК предоставляет путем распространения их через почтовые ящики, но вновь было высказано мнение, что для правильной оценки этих отчетов необходимо иметь некоторый уровень знаний, которого многим не хватает.

Это же мнение распространилось и о **собраниях и встречах жильцов**. Сам механизм сбора людей отработан и известен почти всем жильцам: «Заблаговременно вывешивается объявление с указанием времени и места – чаще всего средний подъезд – и люди собираются там, причем в большом количестве». Однако результативность этих встреч оставляет желать лучшего именно по причине того, что люди зачастую не могут прийти к единому мнению и даже к единой теме обсуждения: «чаще всего собрания напоминают базар – каждый говорит о своем, лишь бы выговориться. Тем более присутствуют там в основном неработающие пенсионеры с дефицитом общения. Конструктивный диалог – довольно редкое явление там, отчего общий язык найти сложно». Один из возможных путей решений этой проблемы, предложенное в ходе опроса – привлечение специалистов, возможно независимых, которые могли бы объяснить людям суть выносимых на обсуждение вопросов.

Общий уровень обслуживания, по мнению опрошенных, остался без изменений, хорошим. Более того, в одном из домов было сказано следующее: «Мы здесь живем 25 лет, за это время здесь изменилось много управляющих и прочих начальников, и сейчас это лучшее из того, что было. Причем сейчас нам попались очень заинтересованные в нормальной работе УК люди».

При разговоре о возможном внедрении **онлайн-голосований**, респонденты с некоторыми оговорками, но в целом поддержали данную идею. Оговорки были стандартными для данного исследования и вполне справедливыми: нужно заранее позаботиться, чтобы пожилые люди не остались за бортом технического прогресса. «Но в целом, надо попробовать. Если не мы, то хотя бы дети наши да внуки помогут».

УК ООО «Сантехподрядчик» (средний балл негативных оценок – 7,5, средний балл позитивных оценок – 0,75). В большинстве случаев опрошенные люди с первых слов проявляли недовольство этой управляющей компанией. Выражалось это в различных формах – от

официально-деловой («не соблюдаются условия договора по управлению общим имуществом дома») до крайне экспрессивной: например, один из респондентов назвал управляющего «мафиозой, которого ничего не берет – ни контрольные органы, ни суды, ни письма мэру, губернатору и президенту». Стоит также отметить, что в том доме, где изначально оценка была «за ситуацией следят, но недовольных много просто потому, что люди всегда всем недовольны», в ходе беседы выяснилось, что существенных проблем и замечаний в целом не меньше. К тому же сам респондент признал, что «качество работы хотелось бы получше».

При предложении описать **состояние дома**, один из опрошенных заявил, что «компания нас вообще не обслуживает. Не делает ничего. Текущего ремонта за 11 лет не было ни разу. А еще нас прусаки заели и муравьи», при этом, по словам старшего по дому, с жильцов только на содержание и ремонт регулярно собирается по 3,5 миллиона рублей. Другие участники опроса разошлись в оценке качества уборки подъездов – в одном из домов это было причислено к положительным аспектам работы УК, а в другом это оказалось в списке проблем. Однако, исходя из услышанного в разговоре, можно сделать предположение, что хорошая уборка подъезда в одном из домов – это эффект налаженного контакта и взаимной симпатии старшего по дому и уборщицы: «Уборщица молодец, если к ней по-человечески. Даже если просто похвалишь за работу – может и вечером еще раз прийти, если понадобится».

В одном из домов раскрошилась и выпетела подъездная плитка. Вместо ремонта работники УК просто убрали треснутые элементы, оставив «зияющие дырки».

Следующая проблема внутри одного дома – необходимость решить вопрос освобождения некоторых помещений в подвале с УК: «там и УК отдалила себе закутки и жильцы. Все хороши. Эти нагромождения закрывают вытяжку, отчего запахи довольно часто идут в квартиры».

Проблема с лифтом, в котором регулярно «свинячили», была легко устранена жителями: «Все это продолжалось месяца три, пока мы не решили проблему радикально – поставили видеокамеру. А вы что подумали? Теперь стало нормально». Этим же методом была решена проблема с «закладчиками» в подъезде и во дворе.

Текущий ремонт в одном из домов, как уже было сказано ранее, не делался более 11 лет. В то же время, в том доме, где ремонт был проведен, респондент дал ему оценку «очень низкокачественный», описав несколько примеров, один из которых уже был упомянут:

«Ремонт крайне низкого качества. Например, они просто взяли и убрали треснутую плитку, ничем ее не заменив. Даже просто бетоном не залили, остались зияющие дырки».

Бесперебойное снабжение холодной и горячей водой было отмечено в одном из домов, притом, что в остальных этот вопрос остался не раскрытым.

Всеми респондентами отмечались различные проблемы на **придомовой и дворовой территории**. Так, один из респондентов, подтверждая свой тезис «ничего не делают, а что делают – лучше бы и не начинали», описал следующую ситуацию: «Покрасили лавки прямо по старой краске, отчего они пачкаются до сих пор, хотя уже давно высохли и облазят. Зачем так сделали? Чтобы краску списать?». Другой старший по дому рассказал о своих попытках возобновить полив деревьев в своем дворе. «Деревья не поливают. Мне сказали, что им 7 лет и поэтому поливать не надо. А они страдают и выглядят плохо. Все же должно определяться не только нормами, но и климатическими условиями нынешними. Если засуха – надо поливать, а то все погибнет, как голубые ели погибли и еще куча деревьев по городу».

И вновь прозвучала претензия о невозможности выбрасывать **мусор** раздельно. «Я бы и рад сортировать мусор, но некуда».

Тарифы вызывают недовольство у всех опрошенных, но если большинство респондентов отмечают некоторые отдельные случаи, например, повышение цены на вывоз мусора или «обдираловку за отопление и крышную котельную», то один старший по дому дал развернутый и обобщенный ответ на данный вопрос: «Тарифы несправедливы. Это может как пузырь лопнуть, волнения уже были например на Бульваре строителей, 45, вроде. Очень много недовольных. Расценки берутся с потолка. Придешь в бухгалтерию, а там у них уже все ходы и выходы просчитаны и обведут как два пальца об асфальт. А если не получится – просто уберут долг там нарисованный и никаких для них последствий за это нет. Почему? Люди ж не дураки, понимают, что их обманывают. Например, раскидывают неоплаченные счета должников на всех. А с какой стати? И ведь потом все равно выбьют эти деньги с них, а нам не вернут. Или еще бывает такое, что у одного двухкомнатная квартира, у другого однокомнатная. При прочих равных платит больше тот, у кого однокомнатная. Придешь разбираться – насчитывают так, что все правильно. Что за странности? Самая серьезная проблема – насчитывают необоснованные платежи». Таюже в одном из домов было рассказано о попытке совета дома вернуться после повышения

тарифов к старым расценкам, но УК по какой-то причине не приняла эти тарифы вопреки принятому решению и отправляет людей в суд. Здесь же звучало следующее предположение: «Они нам ничего не делают, зато, видимо, куда-то сами с наших платежей отстегивают, чтобы глаза на это кто-то закрыл»

Взаимоотношения людей с управляющей компанией тоже во всех попавших в выборку домах очень сложные. Все респонденты в той или иной форме для разрешения возникших с руководством УК разногласий были вынуждены привлекать «третью сторону» – обращаться в контрольные органы, в администрацию города или администрацию президента, подавать в суд, участвовать в митингах или приглашать телевидение. Более того, один из старших по дому заявил, что имеются факты хамского поведения представителей УК по отношению к жильцам: «Со мной общаются вежливо, потому что знают, что будет за повторное обращение в администрацию президента, но другим же они и хамят и кидают документы в лицо, не отвечают на запросы и в принципе всячески игнорируют». Еще один респондент дополняет и без того мрачную картину следующим высказыванием: «У нас и телевидение было, а в офисе просто взяли и закрылись, технический перерыв у них сразу. И с октября месяца мы с ними переписывались. И суд у нас. И президенту писали. Но всё без толку». «Даже диспетчеров меняют постоянно. Берут с Украины, поработают они немного и увольняют их, чтобы не успели всю эту кухню разнюхать и понять. Никто не знает, где и когда будет начальник, экономист, главбух. Они регулярно меняют расположение офисов. Нормальной компании такие телодвижения разве нужны? К нему даже на простой прием нельзя записаться, поговорить». «На него бумажки летят с жалобами постоянно, а он бредовыми отписочками от них отмахивается, находит совершенно мелкие причины, чтобы перенести акценты, даже путем прямого обмана и подтасовки фактов».

Отчетность, по словам некоторых опрошенных, не предоставляется. «Управляющая компания за последние два года отчетности никакой не давала. Совет дома пытался получить какие-то объяснения, получить какие-то документы о расходах денег, но ничего этого сделано не было. Как раз в результате этого советом и было принято решение о возвращении к прошлым тарифам. Но и это решение было проигнорировано, а нас отправили в суд».

Собрания проводятся, но чаще всего лишь формальные, потому что собрать людей крайне сложно.

В большинстве случаев были осуществлены попытки сменить УК, а там где этого еще не произошло, «созревает вопрос о необходимости сменить УК, но жители и совет пока почему-то осторожничают». Здесь стоит отметить, что у пытавшихся уйти под управление другой компании ничего не вышло, несмотря на то, что, кроме стандартных методов, жители прибегали к митингам и походам с жалобами в администрацию. Один из старших по дому осветил данную проблему довольно хорошо в своих ответах. «Мы уже почти полгода уйти хотим, а они затягивают, несут натуральную ересь и возвращают документы по самым надуманным формальным признакам. Зачем он нас держит? Были у Полежаева, а после его разбирательства вообще странная бумага пришла с отпиской, где его подлогу поверили. То есть находят совершенно мелкие причины, чтобы перевести акцент на другое, даже путем такого обмана».

Между тем ситуация вокруг этой УК, похоже, действительно накалена довольно сильно, поскольку в разговоре была рассказана и следующая история: «Тут всех Сантехподрядчик так достал, что даже на светлый и добрый праздник Новый год на поставленной самими жильцами елке появилась запись «уважаемые собственники, давайте отомстим Сантехподрядчику! Директора повесим, а главбухшу разорвем!». Неудивительно, что данная компания возглавляет «антирейтинг».

ООО «УК «Сервис Дом 20» (средний отрицательный балл – 2,75, средний положительный балл – 3,25). Еще одна из управляющих компаний, под управлением которой дома, судя по словам респондентов, практически не имеют проблем и почти во всем устраивают жильцов – это «Сервис Дом 20». Более того, они раскрыли «секрет» относительно хорошего положения дел: прежде всего этому способствует тесное взаимодействие с УК старших по дому. Однако здесь тоже по ходу бесед не обошлось без некоторых нареканий, в том числе и довольно серьезных.

Например, это состояние лифта по адресу ул. Спортивная 6. Как было сказано во время интервью: «Лифт находится в ужасном состоянии. Я вот даже с мастером обслуживающим этот лифт напрямую пообщался и он откровенно сказал, что лифт может рухнуть. По этому поводу я задавал вопрос главе УК, но ответа пока не получил, недели две прошло». Однако стоит заметить, что кроме вышеописанной претензии респондент из данного дома не высказал больше ни одного замечания именно в адрес управляющей организации, не забыв перечислить некоторые позитивные моменты.

Так, был отмечен недавно проведенный **косметический ремонт**, выполненный на хорошем уровне. Между тем, к ресурсоснабжающим организациям были некоторые вопросы: прозвучала жалоба на «несвоевременное выключение отопления, что заставило людей мерзнуть. Но УК к этому отношения не имеет».

Дворовая территория, по словам старших по дому, находится в хорошем состоянии. Тем не менее, в одном из домов было высказано пожелание следующего содержания: «Мне бы хотелось, чтобы наш, пусть и крошечный, двор обустроили, но попасть в какую-то программу благоустройства – это, наверное, очень сложно и «с улицы» туда не попасть. Тем более, когда проблем особых нет».

Качество уборки и вывоза мусора здесь было оценено как хорошее.

Вызывающие вопросы **тарифы** – единственное нарекание, которое прозвучало в интервью всех респондентов от данного УК: «тарифы завышены на всё – на отопление, на свет и так далее, но и здесь УК тоже не виновата, на мой взгляд».

Один из секретов практически полного отсутствия тревожащих проблем – тесное **взаимодействие** старших по дому и многих жильцов с управляющей компанией: «Все вопросы решаются быстро и практически без нареканий». Между тем, сложность в проведении **собраний** отмечена одним из респондентов, отчего от данной практики почти отказались, проводя все важные голосования на поквартирном обходе. Общая результативность оценена следующим образом: «Могла бы быть и выше, но и того, что есть, достаточно, т.к. своего добиваемся». **Отчеты** жильцам доступны, например, на стенах. При возникновении вопросов УК объясняет людям, куда и когда были потрачены средства. Так, например, случилось, когда появились сомнения в правомерности появления пункта «дератизация». Старшему по дому «проделанную работу продемонстрировали – дератизация действительно проведена, отрава в подвале лежит».

Уровень обслуживания за последний год не изменился: «УК все, что может, делает – во всяком случае, старается». При таком положении дел было бы некорректно задавать вопрос об идеи сменить управляющую компанию, поэтому данный вопрос был пропущен.

О том, насколько полезно будет появление возможности принимать участие в **голосованиях** **собственников жилья** через **Интернет**, ответил только один респондент. При этом важно заметить – изначально он заявил, что Интернетом не пользуется: «Мне проще выйти из подъезда, пройти 4 шага и зайти в офис лично, если что-то

нужно узнатъ. А электронное голосование не поможет, это только администрации выгодно, насильно нас загоняют в «госуслуги». У нас полдома пенсионеров, и в Интернете разбираются не все».

ООО «Стройэксплуатация» (средний отрицательный балл – 5,2, средний положительный балл – 3). Все опрошенные в домах под управлением компании «Стройэксплуатация» отметили, что заявки в той или иной мере выполняются. Однако оценки качества работ разнятся: начиная с «претензий нет» и «если дом старый и они делают хоть что-то – это уже хорошо» до «претензии всегда были, есть и будут, главная – это содержание жилья».

Так, например, высказаны жалобы на ремонт регулярно текущей крыши: «Крышу вроде бы нехотя, но делают, причем даже красиво, однако течь она от этого не перестает. Или еще – делают внутренние работы до того, как починят крышу, и, естественно, оно все сразу же, еще не успев высохнуть, отваливается. Какой в этом толк?». Кроме того, судя по полученным высказываниям, в этом доме масштаб проблемы с крышей довольно серьезный, поскольку текущая крыша затрагивает жильцов сразу двух этажей, однако УК ссылается на некоторые формальные причины, чтобы не решать ее: «У меня на восьмом этаже вода под порогом стоит, а у соседей напротив и в квартиру льется. Все время бьются, но не могут достигнуть эффективного решения. Более того, так как мы не на последнем этаже живем, а на предпоследнем, на котором живут квартиранты, нам ничего не делают, потому, что жалоб от квартирнтов-пофигистов нет, а значит, по мнению УК, можно считать, что все нормально». В большинстве домов респонденты признают, что «по мелочи» все недочеты исправляются довольно быстро, а решение крупных часто откладывается. Тем не менее, такое положение дел опять же оценивается опрошенными по разному – от выражения недовольства («работы непочатый край и люди сильно возмущаются») до выражения некоторого сочувствия («со старыми домами работать сложно и желающих найти трудно, поэтому я считаю, что все нормально. Обязательно что-то потечет, что-то сломается»).

В одном доме отмечен износ труб и «прочих систем», но, опять же, старший по дому относится к ситуации с пониманием, ссылаясь на возраст дома.

В некоторых домах имеются претензии к уборке подъездов и к чистоте окон, которую УК выполняет не всегда, что заставляет жителей решать эту проблему своими силами.

Качество текущего ремонта, как уже частично стало видно из предыдущего текста, вызывает у большинства респондентов некоторые нарекания. Так, например, после описания бесполезных внутренних работ до того, как будет качественно починена крыша, старший этого дома задался вопросом: «*Неужели им самим не понятно, что если сделать хорошо – этого хватит на дольше и можно будет в итоге меньше тратить?*». Еще один опрошенный отметил, что на данный момент ремонт делается «*примитивный*» и пожелал, чтобы его качество стало лучше. При всем этом **капитальный ремонт** в попавших в выборку домах под управлением компании «Стройэксплуатация» еще не проводился и намечен на довольно далекое будущее – 28-31 года. Это обстоятельство заставляет усомниться некоторых опрошенных в том, что они смогут до него дожить, однако отношение к самой программе это не ухудшает: «*Я за то, чтобы эти деньги на капремонт сдавали, мне очень нравится, как меняется, улучшается город благодаря этому.*»

Что касается **ресурсоснабжения**, то здесь присутствуют жалобы на отопление и отключение воды без предупреждения, однако эти проблемы не носят системный характер и проявляются редко.

Дворовую территорию, прилегающую к одному из домов, пытались сделать частично в этом году, но по какой-то причине перенесли на 20-й год. Жители проявляют инициативу и сами сажают цветы, деревья, обустраивают газоны. Претензий к состоянию дворов, за которые отвечает УК, не выявлено. При этом в одном из домов респондент пожаловался на расположенную вплотную к ним территорию, от которой все отказываются: «*Если выйти за арку нашего дома, то там такое безобразие – стоянка, мусор. Везде грязь, везде мусор, разбитый асфальт, а кто за этот кусок земли ответственность несет, выяснить не получается. УК откращивается, мол, ни к 9, ни к 11 дому не относится, земля городская с останками магазинчика. Сказали, что скоро продадут и приведут порядок, но уже прошло много времени и ничего не изменилось. В общем, во дворах хорошо, а между домами – разруха.*» Данная территория находится вблизи домов 9 и 11 по улице 60 лет Октября. Также положительно была оценена работа дворников, качество уборки снега зимой и вывоз мусора. Но при этом были жалобы на выросшие **тарифы** вывоза ТКО: «*Повышают, подняли капитально, а вывозить стали даже хуже. Причем не только здесь, но и в деревенском доме, который у нас есть, но мы там бываем редко и мусора почти не оставляем.*»

Стоит заметить, что тема необоснованных с точки зрения людей **тарифов** волнует респондентов не только в контексте «мусорной

реформы» и нашла свое отражение в интервью всех респондентов, живущих в домах под управлением «Стройэксплуатации»: «Мы платим много, а за что – не понятно. По некоторым пунктам мы платим, но вникуда. Работа, на которую деньги уходят, либо не нужна, либо не делается». Между тем, люди не винят в сложившейся ситуации исключительно саму УК: «Тарифы, конечно, вызывают вопросы, они высокие, но нужно же понимать, что не только УК за них отвечает, там целая цепочка поставщиков услуг и ресурсов».

Взаимодействие УК с жильцами опрошенные в большинстве случаев оценили как нормальное. «Если с чем-то обратишься – приходят, и чаще всего исправляют, без скандалов, культурно, быстро». Как отметил один из респондентов, «вся проблема у нас в том, что население неграмотно работает с УК, поскольку компания реагирует в основном только на письменные заявления, особенно если проблема крупнее перегоревшей лампочки. Но люди не понимают этого, ничего не пишут и даже не звонят, а просто ждут, когда все решится само». В то же время, **предоставление информации и отчетности**, по их мнению, могла бы быть и лучше. Так, один из респондентов не видел отчетов, что, тем не менее, не мешает ему считать, что деньги расходуются правильно. Другой же считает отчеты недостаточно понятными: «Хотелось бы, чтобы отчетность была более доступной и описана не формально, а понятно даже пенсионерам. Но прозрачность, похоже, никому не нужна. И из прозрачности уже могло бы начаться взаимное доверие, или сразу всплынут те проблемы, которые пытаются скрыть в своих корыстных интересах».

Собрания и встречи бывают, но многим людям не удается на них попасть из-за нехватки времени или желания. Информация о собраниях предоставляется, висят объявления, но людей приходит мало, «кворума не бывает почти никогда за исключением очень серьезных вопросов, на такие люди стараются откликнуться». Один из опрошенных так объясняет складывающуюся ситуацию: «Собрать людей очень сложно. Причина этого в том, что отношение людей к УК – как к няньке, которая все должна за них сделать, при этом люди все равно будут недовольны». Однако другие не столь категоричны в суждениях и с пониманием относятся к тем, кто не может прийти на собрания: «Я чувствую, что у людей есть желание заняться контролем УК, но возможности особой нет, все из-за той же нехватки времени – кто-то работает постоянно, кто-то с детьми сидит».

Перевод голосований в электронную форму здесь также большинство не восприняло как достаточно эффективное решение проблемы низкой явки на собрания: «Перевод в электронную форму

может помочь, но тут проблема в том, что этими вопросами интересуются в основном только пожилые люди, которые компьютерами пользуются с большим трудом, а вот молодежь активности не проявляет. Еще есть некоторые вопросы к достоверности таких голосов – электронную подпись получать никто не будет, да и ее надежность в последнее время вызывает много вопросов. Обычную подпись хотя бы можно оспорить, а электронную – пока такого механизма нет».

ООО «Ук-14» (средний балл отрицательных отзывов – 6,5, средний балл положительных отзывов – 6,25). На территории, обслуживаемой управляющей компанией, прослеживалась вполне обычная для данного опроса ситуация, когда в начале разговора респонденты говорили, что особых замечаний нет, однако уже по ходу беседы перечисляли некоторый перечень ощущимых проблем, признавая, что их накопилось довольно много.

Жалобы на **состояние крыши** в одном из домов не связаны напрямую с УК, но, тем не менее, бездействие стало причиной претензии именно в их адрес: «Монтажники Интернета и спутниковых тарелок постоянно крышу долбят. Замки не помогают, потому что их срывают. Я в УК позвонила и попала на главного инженера, он сказал «разберусь», но замки не поменял и даже не перезвонил».

Внутри одного из домов выявлены некоторые нарекания к **качеству уборки подъездов**: «Слишком много площадей на одну уборщицу, поэтому даже те редкие уборки, которые предусмотрены по договору, она далеко не всегда успевает сделать».

Во всех случаях в домах существуют жалобы на качество **капремонта** – и прошедшего и идущего. Причем поступающие замечания, как по перечню проводимых работ, так и по нарушениям технологии практически не берутся во внимание теми, кто этот ремонт осуществляет. Также, например, жалобы на недостаточную квалификацию ремонтной бригады УК оправдывает тем, что на зарплату, предусмотренную сметой, другие работники идти не хотят. И несмотря на то, что такой подход к делу уже привел в случае с проведенным в 2014 году ремонтом к, например, «осыпанию фундамента» и прочим требующим переделки проблемам, в проводимом на данный момент ремонте отмечаются практически такие же недочеты, что и прежде. При этом «нынешний» ремонт идет, к тому же, еще с прошлого года, что также вызывает нарекания. Стоит также отметить, что в доме, где работы проводились в 2014 году ремонт

был сделан на сумму, существенно ниже, чем заложенная изначально – около полутора миллионов рублей остались неосвоенными. У жителей существует подозрение, что их «*рассовали по карманам*», поскольку никакие другие замечания (например, необходимость установить козырьки над входами в подъезды или устраниить некоторые недоработки), УК, по словам жильцов, *должным образом не реагирует*.

Во всех домах, попавших в выборку, существуют некоторые претензии к **отоплению**: либо к слишком раннему завершению отопительного сезона в 2019 году (этую проблему отмечали практически во всех районах города), либо это к установленным тарифам на отдельные виды работ.

Старший одного из домов пожаловался на **состояние двора** – «*просто яма на яме*». При этом опять же нельзя было сказать, что на проблему закрыли глаза: «*Вроде бы и проект готов и пообещали сделать*». Но и здесь не обошлось без проволочек, поскольку «*потом в последний момент взяли и перенесли на следующий год*». Второй дом в этом плане оказался гораздо благополучнее – здесь двор находится в хорошем состоянии, причем он даже стал центром притяжения жильцов некоторых соседних домов. Такое положение дел стало возможным благодаря участию некоторых активных жителей двора, старшего по дому и, естественно, самой УК.

В обоих случаях жильцы претензий к дворникам не имеют, и даже оценивают их работу достаточно высоко, но испытывают трудности с расположением, недостатком баков и своевременности их вывоза. Так, люди жалуются на то, что на контейнерной площадке собираются отходы со слишком большого количества домов, причем в одном из случаев туда же привозят мусор и жители других районов, «*вероятнее всего частного сектора, чтобы самим за вывоз не платить*», когда отвозят детей в расположенный поблизости детский сад. Как следствие, быстрая наполняемость обычных контейнеров, а также отсутствие баков или площадки для крупногабаритного и строительного мусора заставляет дворников собирать разбросанный мусор вокруг обычных баков, делать «*двойную работу*». Здесь же звучали претензии к, как оказалось, довольно распространенной практике, проявившейся после начала «*мусорной реформы*» – пропаже сеток и контейнеров для раздельного сбора мусора: «*Раньше сетка для пластика была, давно очень, люди привыкли, выбрасывали пластик туда, а потом после нового года ее просто взяли и убрали. Теперь приходится кидать все в общий бак*».

Один из частных случаев жалоб на установленные тарифы звучал следующим образом: «*У меня всегда во время изучения отчетов*

возникает вопрос – почему всегда ставят такие большие суммы за опрессовку? Но я не специалист». И в целом тарифы данный респондент считает завышенными, «все время происходит повышение оплаты за неизменяющиеся качеством или даже ухудшающиеся услуги». При этом в другом доме старшая по дому считает тарифы вполне оправданными, причем отмечает, что УК вынуждена как-то существовать в условиях большого числа неплательщиков, пусть и не конкретно в ее доме, но в других. Однако УК-14 имеет довольно большое число домов, что вполне могло бы позволить им проводить некоторое перераспределение собственных ресурсов и предоставить больший простор для маневров.

Взаимодействие жильцов с УК проходит относительно хорошо, но не без замечаний. Так, по словам одного из респондентов, «диспетчеры на техников почти все вопросы спихивают «это техник должен делать». А кто заявку принимать будет и отдавать технику?». Более того, было отмечено, что приходится по несколько раз напоминать о тех или иных проблемах, сразу редко что делают.

Отчетность УК нареканий не вызвала.

Когда речь зашла про **встречи и собрания**, была озвучена одна из самых часто упоминаемых проблем во всех УК вне зависимости от формы опроса и года его проведения – это проблема низкой заинтересованности людей в судьбе своего дома. «Приходят человек 5 из 50 квартир. Вроде бы выходной день, люди видят собрание даже из окон, и если идут гулять, то проходят мимо. Поэтому приходитсяходить по квартирам и проводить заочное голосование». При этом у него уже нет идей, как мотивировать жителей своего дома, поэтому все важные вопросы решаются путем поквартирного обхода. Во втором доме на собрания выходит в лучшем случае половина, но стоит отметить, что это – высокий результат по сравнению с остальными домами города. Для достижения такого результата старший должен быть очень активным, находить подход к каждому жильцу и, естественно, делать объявления заблаговременно: «Я всегда говорю: хотите жить лучше – значит приходите. Вот таким методом мы себе двор сделали хороший, что все дома теперь тут отдыхают и гуляют. Я еще и детей ставлю старшими, чтобы те тоже за порядком следили и чужим безобразничать не давали. И они с удовольствием это делают. Хитришь уже, как можешь, лишь бы порядок был».

Перевод голосований в Интернет, по мнению опрошенных, может помочь снизить количество пассивных жителей дома, но не стоит забывать о большом числе пожилых людей, для которых освоить подобные новые технологии окажется крайне сложным заданием.

ООО «Управляющая компания по жилью №4» (средний отрицательный балл – 2,6, средний положительный балл – 2,83). При разговоре о качестве работ и услуг УК-4 мнения респондентов разделились следующим образом: либо утверждалось, что «у людей особых претензий нет, но только потому, что УК работает как будто специально по самому нижнему пределу, чтобы избежать серьезных претензий», либо говорилось, что «у людей разные мнения, в основном, негативные, но мне кажется, что всё нормально, все заявки вроде исполняются, пожелания выполняют».

Во всех попавших в выборку домах данной управляющей компании **капремонт** либо уже был проведен, либо велся прямо в момент опроса. Там, где он идет сейчас, респондент заявил, что не замечает особых проблем, поскольку «бригада рабочих хорошая, трудолюбивая, с утра до вечера тихонько работают, стараются. Но как это в окончательном варианте будет – пока неизвестно и качество оценивать рано». В тех домах, где капремонт уже прошел, оценки вновь разделились. Так, где-то его оценили как «вполне нормальное качество», а где-то перечислили некоторые недочеты и претензии: «внутренняя отделка плоховата, все провода висят наружу. Чего б их в короба не попрятать хотя бы для сохранности?» Далее было заявлено, что «сделали неплохо, красиво и внутри, и снаружи, но если сравнивать с тем, как работали бригады на других соседних объектах – там было гораздо лучше и недочетов по сравнению с соседями у нас много. Однако я понимаю, что никто ничего переделывать не будет, так пусть хотя бы провода попрятут. А так, будь мы немного активнее, мы бы сами давно только на одни деньги от капремонта сами сделали бы три раза такой ремонт».

В одном из домов старший по дому упомянул о довольно распространенной для этого исследования проблеме поспешного отключения **отопления** весной, при этом заметив, что тарифы за отопление в целом завышены.

Старшим того дома, где есть некоторые претензии к капремонту, было отмечено, что сейчас на их **придомовой территории** делают красивую дорожку и более-менее разобрались с ранее существовавшей проблемой мусора, однако частично она все еще осталась, поскольку «мусорщики не всегда вовремя мусор вывозят». В остальных попавших в выборку домах этой УК ничего подобного отмечено не было.

Кроме уже упомянутых жалоб на завышенные **тарифы** на отопление в одном из домов, стоит отметить, что все респонденты в той или иной мере высказывают некоторый уровень недовольства ценами на услуги ЖКХ. Между тем, две трети опрошенных признают, что «на

тарифы УК влияет не так уж и сильно» и утверждают, что «тарифы меняются в точном соответствии с постановлениями «партии и правительства». При этом в одном доме высказано оптимистичное мнение, что «несмотря на то, что мы не знаем какие тарифы лучшие или худшие, низкие или высокие в сравнении с остальными УК, в целом можно сказать, что явных нарушений нет – завышений или неправильных начислений». Еще один респондент во время разговора поднял вопрос о способе расчета тарифа на ОДН с учетом имеющихся в доме арендных помещений и различного потребляющего электричество оборудования. Так как для них отсутствуют отдельные счетчики, было высказано предположение, что как минимум расходы электроэнергии включаются в ОДН, отчего происходит двойная плата.

Обращения и жалобы управляющая компания принимает без проблем: «Ничего же не мешает позвонить или прийти в управление, где и главный инженер и начальник и бухгалтер – все доступны». Однако везде респонденты уточняли, что итоговое качество выполняемых работ оставляет желать лучшего. Более того, в одном из домов прозвучала жалоба на то, что «реагируют несвоевременно, я бы даже сказал, что это одна из основных проблем», притом, что в других мнение о скорости реагирования было противоположное.

Если простой доступ к **отчетной информации** в той или иной форме был отмечен во всех попавших в выборку домах (либо на стенах, либо в интернете на сайте УК), то содержание этих отчетов оценено по разному – от заявлений, что «показывают только общие цифры» до «отчет подробный, со сметой на следующий год и на прошедший». При этом в одном из домов был дан развернутый ответ на эту тему: «По предоставленным довольно подробным отчетам видно, что работа ведется и все в довольно простой форме. Два плюс два любой сложить сможет. Но мы и сами видим, что реально было сделано, а что нет. При этом не выполняются специально такие мелочи, что и связываться не хочется. Но они из таких мелочей себе состояния делают. Та же дератизация, например: положи отравы в 5 раз меньше, и никто не заметит. Но сказать, что что-то не делали вообще, точно нельзя. И по факту доказать какие-то подобные махинации очень трудно – муторное дело и никому не нужно становиться». Более того, именно после вопроса про установленные на доме рекламные конструкции, сотовые вышки и т.д., респондент вспомнил, что в отчетах подобных строк не видел и продолжил: «Этот вопрос насчет скрытых арендных договоров очень серьезный. Те же провайдеры какие-никакие деньги платят за свое оборудование, они платят за электричество кому-то, а разве там есть отдельные

счетчики? Так что как минимум тут возможна двойная оплата за электричество по ОДН». Вероятно, также стоит заметить, что здесь вновь были высказаны предположения о том, что вышки сотовой связи ощутимо влияют на здоровье: «Вышек сотовой связи у нас нет, а если бы были – мы бы их уничтожили однозначно, даже если бы какие-то разрешающие бумажки у кого-то оказались. Все равно бы просто скинули да и все, чтобы они нам здоровье не портили».

Собрания и встречи проводятся во всех домах данной УК, где проводилось исследование, однако результативность оценена как хорошая только в одном из домов («именно на собрании проголосовали за капремонт»), притом, что в остальных ответили, что «результатов не очень много». Здесь же вновь было отмечено, что провести полноценное собрание, где участвовал бы кворум жильцов, крайне сложно: «Собрания если и бывают – то в основном только формальные, потому что собрать жителей очень сложно. Даже не говорю всех, хотя бы кворум. Поэтому решения оформляются уже заочно. Скорее всего, если бы мы сами были поактивнее, то и УК работала бы активнее».

При ответе на финальный вопрос о том, что можно было бы изменить в УК, один из респондентов ответил следующим образом: «Нужно было просто отказаться от ООО, которое нам пользы никакой не несет, а якобы управляет нашим домом, и самим прекрасно управлять. Но инертная масса нас тянет вниз, собственно как и во всей России. А так бы мы сами давно только на одни деньги от капремонта сами сделали бы три раза такой ремонт. Так что возможность что-то изменить есть у всех, но попробуй этой возможностью воспользуйся. Вот мою инициативу люди не поддержали. А если конкретно в УК что-то менять – это бесполезно, они какие есть – такими и останутся. Поэтому надо кардинально рубить под корень, менять саму контору и делать свою, только нормальную, в которой работали бы жители самого дома. Если бы у каждого так было, то было бы все normally».

ООО «УК Центральная» (средний отрицательный балл – 5,7, средний положительный балл – 1,1). При анализе полученных данных из интервью респондентов, живущих в домах под управлением УК «Центральная» было выявлено, что в большинстве случаев имеются некоторые нарекания к работе данной организации. Наиболее часто встречающийся ответ при общей оценке ее деятельности в начале беседы выглядел примерно так: «Что-то делают, а что-то нет». В

ходе дальнейшего разговора у людей была возможность конкретизировать эти высказывания.

Неудовлетворенность тем, как следят за **состоянием дома** – одна из основных проблем, по мнению участников опроса. В некоторых случаях люди жалуются на протечки крыши: «*Крыша текла регулярно сколько лет, все латочками утыкано было. Сейчас решили они взять с нашего счета капремонта денег, чтобы починить ее целиком. Но мы боимся, так как гарантия 5 лет – это слишком мало, чтобы отдавать такие большие деньги.*

В одном из попавших в выборку домов была выявлена проблема с **канализационными трубами в подвале** – по словам опрашиваемых, они постоянно текут и требуют замены: «*Приехали, почистили, латочку поставили и уехали. А что толку, когда все трубы гнилые? Латка на латке. Хомут надели и всё*». В другом доме при комплексной замене труб их диаметр оказался ощутимо меньше, чем у старых, что вызвало вопросы у жителей. Однако единственным ответом на просьбу объяснить причину было «*нам такие дали*». Теперь, по словам респондента, «*во всех квартирах присутствует запах канализации*».

По состоянию **подъезда** жалоб не много и встречаются не во всех домах, однако те, что есть, стали поводом рассказать и о других взаимосвязанных проблемах. Так, например, прозвучала жалоба на качество уборки подъездов, при этом в одном из домов старшая по дому рассказала следующее: «*Сначала уборщица вообще не убиралась и только благодаря моему напору что-то изменилось. Когда я начала пытаться наладить с ней контакт напрямую, во время беседы поинтересовалась об уровне зарплаты. Та сначала сказала, что им запрещено об этом говорить, руководство ругает. Но позже я все же узнала – всего 7-9 тысяч в месяц. Ну что это вообще такое?! Особенно если говорят, что у руководителя зарплата в районе 200. Дали бы нормальную зарплату людям – они бы и работали лучше, и набрался бы более квалифицированный персонал*». В другом доме пожаловались на то, что лампочки УК никогда не меняет, а когда этим занимаются сами жильцы – перегорают очень быстро, отчего у людей появились подозрения на проблемы с электропроводкой. В этом же доме жильцы пожаловались на изношенность лифта, который требует замены или хотя бы ремонта.

Качество **текущего ремонта**, как уже можно было увидеть в данном тексте, в некоторых случаях вызывает нарекания (постоянная необходимость ставить «латки» на крыше и на трубах). В одном из домов на момент проведения интервью шел **капитальный ремонт**. Отзыв о нем оставлять было рано, но общее впечатление у участника

опроса об организации работ остались положительные. Из двух домов, где капремонт уже был проведен, были выявлены очень серьезные нарекания: «Ужасно сделано. Вот готовлюсь жалобы писать, несмотря на то, что считаю это бесполезным. В доме после капремонта все равно холодно. Из-за некачественной замены труб, к тому же еще и на более узкие, в квартирах теперь постоянный запах канализации. Даже краны закрепить не могли, чтобы не болтались, потому что набрали людей с улицы, которые ничего не умеют и ни за что не отвечают, а только и могут ссылаться на какой-то план, который никто не видел и ни с кем из нас не обсуждал». По итогу данный старший по дому сказал, что если бы заранее знал, чем ремонт закончится – точно отказался бы от него. Неудивительно, что данный респондент назвал капремонт главной и очень серьезной проблемой своего дома, наряду с тарифами. Стоит отметить, что других нареканий у него не было.

Из проблем с **ресурсоснабжением** были отмечены кратковременные и нечастые отключения воды без предупреждений. В еще одном доме существуют подозрения жителей на проблемы либо с электропроводкой, либо с поставляемой электроэнергией от того, что «лампочки слишком часто перегорают». Таюже вновь прозвучала жалоба на слишком раннее отключение отопления: «С ресурсоснабжением все нормально, но вот отопление – мы круглый год платим за него, а когда холода настали – все равно отключенное было. Ну почему бы не дать людям тепла, тем более если нами уже оплачено?».

Там же (ул. К. Трубецкого, 52), говоря о состоянии **придомовой территории**, люди отметили недостаточную освещенность не только подъездов, но и двора: «Идешь такой ночью и вообще темно, ничего не видно, при том, что сейчас везде свет горит, а у нас что во дворе, что в подъезде с этим проблема. Надо поставить столб освещения». Эти же люди просили сделать «песочницу «с грибом» и привезти туда песок, либо сделать подъезд».

В одном из домов респондент пожаловался на дорогу рядом с домом, «всю в ямах, в которой постоянно скапливается вода, но УК с этим ничего не делает. Капремонт дома сделали, причем неплохо, а двор рядом так и остался в колдобинах».

Жалоба на обрезку деревьев звучала следующим образом: «Деревья-то обрезали, но как? Вот были у нас цветы самими жильцами посажены. Ветки срезали и протащили волоком через клумбы, отчего цветы все, естественно, погибли. С тех пор стараемся деревья сами пилить».

Еще одна проблема, свойственная сразу нескольким домам – недостаточное количество баков для мусора: «У нас на 15 домов поставлено всего 7 мусорок (баков), а было вообще 5. Я ходила, писала заявления куда только можно. И все мусор несут к нам под окна. Причем в ближайшей к контейнерам квартире живет женщина, которая выйти даже не может, теперь ей и окна открыть нельзя, потому что эти завалы убирают далеко не каждый день и некачественно – мусорки уберут, а все, что валяется, продолжает валяться. Дворник появлялся, только если целенаправленно «накапать» на него за бездействие». Кроме того, другим участником опроса была отмечена проблема с урнами: «От того, что (их) ставят неровно, мусор проваливается мимо вложенного в них мешка и там жижа под мешком скапливается. Когда я писала в прошлом году письмо, вычищала это все УК, но жижу они убрать не могут, потому что у них нет оборудования, а Экотранс не хочет этим заниматься, сваливая все на УК».

В одном из домов опрошенные (старший по дому в окружении жильцов) очень возмущались тем, что им недавно предложили заварить мусоропровод и гордились тем, что удалось отказаться от этого предложения: «Мы отказались от того, чтобы нам запаивали мусоропровод, потому что у нас люди тут даже за 70. И вообще куда площадку нам ставить? Под окном? И что будет? Будет бордель. Мухи, крысы. Спасибо, обойдемся. Вот у нас во дворе урны маленькие есть, так мы их сами вычищаем, убираем, а больше нам не надо». Между тем, такое утверждение вполне обосновано, поскольку в одном из других интервью было упомянуто, что рядом контейнерными площадками иногда можно заметить крыс.

Общее качество обслуживания двора не устраивает одного из старших по дому еще с прошлого года. Периодически он пишет жалобы в контрольные органы и «главному по всем РЭУ». От данных действий случается следующее: «Через какое-то время мне звонок – проверка. А до этого за пару дней нагоняют сюда уборщиков чуть ли не со всего города. Ну и что это такое? Вы хотите порядок навести или просто себе галочку поставить? Так и получилось – составили акт, что территория чистая, подъезды убраны, все сделано, мусорки чистые, а в итоге все мы опять остались с носом». Это уже не первый случай, когда во время интервью люди отмечали подобное развитие событий после написания жалоб. Подобный подход к выполнению своих функций под угрозой внезапной проверки приводит лишь эпизодическому наведению порядка.

Необоснованность нынешних тарифов отметили почти все опрошенные старшие по дому. Большинство из них считает, что размер оплаты не соответствует уровню предоставляемых услуг. Один из ответов выглядел так: «Тарифы не обоснованы. Особенно за уборку территории и дома. Вот сами смотрите квитанцию: содержание помещений: 410 рублей. А ведь это не на весь дом, а на каждую квартиру. Огромные деньги. Еще и отопление очень дорогое – 860 рублей в разбивке на весь год. Плачу, но сижу в холода. А ведь это должно быть по технологии побочное тепло от ТЭЦ, которое все равно нужно куда-то девать». Еще одна из жалоб была следующего содержания: «Оплата у нас очень большая, несоразмерная с пенсиею даже. Тут все дорого – и электричество, и газ, и квартплата с ОДН. Мы платим 5700 за двушку 43 метровую. Невозможно просто. Цены никто не контролирует, что ли? Если не контролируют, то зачем тогда администрация? Сократить их да и всё, ведь тогда они не нужны, убрать их. Вообще никакой работы администрации я не вижу».

Уровень взаимодействия оценен большинством респондентов не очень плохо, встречаются даже положительные отзывы, однако в одном из домов старшая по дому привела несколько примеров непозволительного поведения управляющего и работников по отношению к ней: «Управляющий с таким пренебрежением всегда слушает, что не передать даже. Обзывают иногда, проявляли натуральное хамство. Мастера и главный инженер еще говорили «откуда ты такая приехала?», потому, что им не нравится активность моя. А я и правда приезжая. Но это-то тут при чем? Ну так вот, вызвала я через центральную диспетчерскую мастеров, чтобы они нам воду из колодцев откачали, так на меня за это главный инженер в драку полез после того, как я спросила: «Чего же вы работу не делаете свою, за которую деньги получаете?». Однако после этого происшествия сантехники, видимо, осознав свою неправоту, стали, по словам старшей по дому, гораздо внимательнее относиться к ее проблемам: «Теперь сантехники гораздо лучше работать стали: стоит мне только позвонить – сразу приезжают и чинят все, что нужно». Еще в одном доме пожаловались на эпизодические проявления хамства диспетчеров, а в остальных оценка взаимодействия оказалась несколько выше: «Заявления принимают нормально, прием есть, не хамят, слушают внимательно, записывают. На встречи приходят (в том числе и вчера, наобещали много). Но, к сожалению, пока почти ничего не делается». Стоит заметить, что приведенный пример оказался едва ли не единственным случаем, когда посещение собраний и встреч представителями УК в опрашиваемых домах

упомянули в таком ключе. В большинстве других домов «люди из УК – редкие гости, и на собраниях появляются только при обсуждении важных вопросов вроде капремонта». Между тем, в одном из самых проблемных домов старший по дому считает, что появление управляющего как можно чаще, беседы с людьми и личный контроль персонала могли бы значительно улучшить общее качество работы УК.

Содержание отчетов вызывает у респондентов некоторые нарекания. Так, в некоторых случаях люди заявляли, что отчеты получают раз в год через почтовые ящики и такая форма их, в принципе, устраивает, но сами отчеты были оценены как недостаточно понятные: «Общее впечатление – написано много, но мало что из этого мы видели своими глазами. Как мы проконтролируем? Было бы очень хорошо, если бы они пришли вот как вы сейчас и рассказали нам, на что, когда и куда ушли наши деньги. Но, может быть, потому что мы не просим, нам никто и не объясняет. То есть, формально отчетность есть, но мы не можем понять по сути». В одном из домов при этом, судя по словам старшего по дому, «кроме перечня проведенных работ ничего не получали». К тому же именно здесь прозвучали серьезные жалобы на несоответствие этого перечня реально проделанной работе: «У них там, например, ежемесячное обрезание деревьев, чего даже быть не может. Или вот попросил померять площадь, за которую мы платим за уборку территории, после чего выяснилось, что площадь была завышена. Отчета за расходы нет. А я плачу свои деньги с пенсии и за эти деньги получаю пренебрежительное отношение и хамство». Стоит также отметить, что один из респондентов заявил, что УК «мухлюет» с зарплатами персонала и с расходуемыми материалами, однако как именно это происходит, в диалоге осталось нераскрытым. Между тем, в одном из тех домов, где было заявлено о необходимости более детальной отчетности, старший по дому смог даже рассказать, сколько денег УК получает за аренду места под вышку сотовой связи, что случалось довольно редко во время этого исследования.

В почти половине интервью старшие по дому заявляли о том, что вопрос о смене УК так или иначе поднимался ими. Где-то окончательный вердикт было решено перенести на период сразу после завершения идущего сейчас ремонта, а где-то вопрос остался «подвешенным состоянии» по неизвестной причине.

ООО «УК Южное» (средний балл негативных оценок – 6,5, средний балл позитивных оценок – 2,05). Общая предварительная оценка респондентами оказалась следующая: нейтральное отношение к

УК выразили 20% опрошенных, положительно оценили работу 30% и оставшаяся половина отзывалась о деятельности УК отрицательно, причем зачастую используя резкие выражения.

Говоря об общем состоянии дома, респонденты одной из самых часто упоминаемых проблем назвали **протечки крыши**. Данная проблема упоминалась более, чем в половине проведенных интервью. Стоит заметить, что проведенный ремонт крыши зачастую не только не решал проблему, но и усугублял её – протечки после ремонта иногда случались сразу на несколько этажей вниз. Вот некоторые примеры: «*Крышу сделали из очень тонкого металла – китайского наверное. От этого крыша протекла почти сразу после ремонта, так сильно, что затопило и 4й этаж в 5 этажном здании. Потом комиссии ходили по квартирам, будут ли мне возмещать – пока не ясно, но некоторым возместили – по 100 тысяч»; «*Через несколько месяцев после завершения капремонта 4 квартиры залило. После этого сделали латочный ремонт. Это что вообще такое? Они потратили кучу денег, чтобы потом, как это обычно и было, делать латочный ремонт? А ведь гарантия всего 5 лет. Мы за такой ремонт платить не хотим. Уже написали, куда только можно, включая прокуратуру»; «*Весной затопило нас с 5 по третий этаж, после чего они, конечно, взялись за эту проблему и до сих пор что-то делают*». Был также описан еще один интересный случай: «*Затопило, подала в суд. Выиграла, возместили и тут же вновь залило. Это нормально?*». Таюже примечателен тот факт, что жалобы на состояние крыши высказывали как респонденты, оценивающие работу УК позитивно, так и те, кто оценивал ее негативно.**

Состояние подвальных помещений и находящегося там оборудования волнует около 20% опрошенных, живущих в домах под управлением данной управляющей компании. Так, один из респондентов заявил, что «*в подвале течет канализация, за год минимум раза три-четыре вызывать приходится. Они латки там поставят и считают, что все нормально. При этом в прошлом сентябре УК обещала трубу заменить. А нам между тем всю зиму приходилось дверь в подвал открытой держать, чтобы там хоть немного просыхало. А ведь там и дети живут на первых этажах и люди больные*». Проблему усугубляет еще то, что данный подвал обжили кошки, которых сердобольные жители стали подкармливать. Другой старший по дому рассказал следующее: «*Тепловой пункт в подвале нашего дома – тоже кладезь проблем. В ужасном состоянии содержится. Там же счетчики все общедомовые. Было обещано, что все будет под замками, но двери постоянно открыты, потому что*

рабочие УК используют его как перевалочную базу – в окна засыпают песок, который привозят на посыпку улиц. Грязи поэтому от мокрого песка там по колено, все облупленное снаружи и внутри. Я даже не знаю, как они туда к счетчикам ходят».

В одном из домов также прозвучала претензия на то, что трактор управляющей компании повредил обивку фундамента дома. «*После этого привела управляющего за ручку, показала. Пеной монтажной залили и так и оставили эти сопли. Попросила привести в порядок – управляющий ответил «сделаем» и на этом все заглохло».*

Посчитали нужным что-то рассказать о состоянии подъездных помещений половина опрошенных, при этом только один человек оценил их хорошо: «*В подъезде все в норме, текущий ремонт там сделан. При этом установлены датчики движения, чтобы свет освещал только те пролеты, где идет человек*». Но и здесь была небольшая оговорка, что люди все равно мусорят. Остальные респонденты негативно отзывались о своих подъездах. Кто-то делал упор на его общее состояние: «*Пролеты отсырели, отчего и штукатурка, и краска сыпется, там и изрисовано, конечно, все. Заявление мы еще в прошлом году писали, ремонт начали делать, но дальше первого этажа не пошли*». В двух домах уборщицу не видели очень давно по причине отсутствия желающих идти на обещанную зарплату, при этом в одном из домов управляющей компанией самостоятельно было признано то, что они не выполнили свои обязательства – «*однажды даже снизошли и вернули 43 рубля за то, что не приходила уборщица*». Однако вернули только за один месяц, хотя эта проблема носит систематический характер.

Около 60% участников опроса в той или иной форме упомянули предстоящий или прошедший ремонт. Стоит отметить, что там, где он уже прошел (у 20% опрошенных), мнения о нем в целом остались положительными, за исключением некоторых оговорок (как, например, уже описанные проблемы с крышей). 30% респондентов ожидают ремонт в будущем, причем большинство из них относятся негативно к этому процессу ожидания. Причин этому две. В том случае, когда капремонт обещан очень нескоро, например, в 32 году, люди не надеются до него «дожить» и считают, что их деньги просто растворяются: «*Деньги сдаем да и только, ничего не получая взамен*». Если же ремонт предстоит в обозримом будущем, то зачастую УК начинает откладывать решение всех проблем, ссылаясь на скорый капремонт, даже если до него еще несколько лет: «*Капремонт должен был быть в 18 году, но перенесен на 22-24, а УК по старой памяти продолжает оправдывать отложенное устранение наших замечаний*

скорым началом капремонта». При этом стоит отметить, что в одном из домов ждут хотя бы текущего ремонта.

Проблем с ресурсоснабжением у 40% затронувших этот вопрос респондентов практически не выявлено. Только один старший по дому рассказал про косвенно связанную с этим вопросом проблему плохого состояния теплового пункта в подвале. Остальные участники опроса отзывались положительно как о подаче тепла в дома, так и о состоянии труб после капремонта: «Систему отопления нам заменили, канализацию заменили, даже полотенцесушители, пусть и купленные за наш счет, поменяли, причем бесплатно».

О состоянии придомовой территории, к сожалению, такого положительного мнения не сложилось: почти каждый пятый опрошенный заявил, что состояние дворов устраивает в достаточной мере, половина отметила те или иные недостатки, иногда многочисленные и имеющие давнюю историю. Например: «Ни пройти, яма на яме. Даже люди из соседних домов говорят, что хуже нашего двора нет нигде. При этом Мокроусова 1 и 5 всё отремонтировано. Уже 4 года я бегаю с этим вопросом безрезультатно по всем инстанциям». Максимум, что делалось – засыпали ямы гравием, но через небольшой промежуток времени все становилось только хуже: «кроме ям теперь еще и камни везде валяются, ходить невозможно. При этом в прошлом году мне показали и план, и бумаги о согласовании с водоканалом и т.д., но все заглохло. А при этом через наш двор ездят и ходят почти все, кто живет в глубине квартала, и все мучаются, видят это. Ну и износ, соответственно, повышается». Также можно привести еще один яркий пример, который демонстрирует ситуацию, в которой непродуманно сделанное благоустройство иногда может принести больше вреда, чем пользы: «Построили новый дом возле школы №10 и поставили напротив нашего первого подъезда детскую площадку, но территория вокруг нее по какой-то причине превратилась в самый настоящий туалет. Окна невозможно открыть, потому что вонь идет и ор стоит постоянно. Ничего с этим мы не можем сделать. Позже я узнала, что площадка установлена не по правилам, а просто чтобы какие-то нормативы у новостройки были выполнены, но никто не хочет с этим ничего делать, даже выделить заборчик небольшой, чтобы не топтали наши клумбы, которые мы сами сажали».

Некоторые жильцы отметили проблемы с деревьями: так озвучена жалоба на невозможность добиться спила сухих веток, а также люди столкнулись с затянувшейся на долгие месяцы уборкой уже спиленных веток. Причем часто неисполнение заявок о сухих деревьях, по словам респондентов, несет прямую угрозу жизни и здоровью

людей: «От деревьев отваливаются сухие ветки, причем только чудом не попадают в людей»; «Огромные ветки с деревьев падают, чудом не убивают людей. Произошло это почти при начальнике РЭУ. Через несколько минут после происшествия его за руку привела, так у нас «резолюция» о приведении в порядок от начальника появилась в прошлом году, но даже это ничего не изменило. Уже несколько лет эта проблема продолжает существовать. Слишком много денег нужно на ваши деревья, говорит. Ну а нам то что? Разве он не будет вынужден потом выплатить большие компенсации пострадавшим?». Более того, кроме старых деревьев жизням простых людей угрожают и некоторые конструкции. Об одной из таких было рассказано: «Раньше по столбу электричество шло, а теперь уже лет тридцать просто так стоит, наклонился, дерево все сгнило. Пожаловались, в ответ – «сейчас сделаем», и это «сейчас» уже несколько лет длится».

Уборка дворов и ситуация с мусором с точки зрения участников опроса проводится тоже не без нареканий. Так, например, один старший похвастал тем, что во дворе его дома «сделали мусорную площадку по европейским стандартам», но даже здесь не обошлось без некоторых оговорок: «Жильцы иногда выносят туда всякий строительный мусор, что немного портит общее впечатление, и такой мусор вывозят не сразу». Также и во втором случае было отмечено, что, несмотря на в целом хорошую ситуацию, «на козырьке подъезда все же скопился мусор, и его уже довольно давно не убирают, хотя заявки были оставлены». Стоит также отметить, что всего упомянувших уборку двора и вывоз ТКО респондентов набралось около половины и у большинства из них претензии имеют больший масштаб: «Двор не метется, за ним не следят, дворника нет, зимой тоже ничего не разгребалось, ходить было невозможно, делили дорогу с машинами. Весной, когда растаяло, все в настоящую реку превратилось»; «Дворника у нас хорошего убрали, теперь каждую уборку нужно раза триходить и выпрашивать»; «Мусорная реформа уже почти полгода идет, а ничего не изменилось или даже в чем-то ухудшилось. А ведь цена в два раза выросла. Мусор как стоял – так и стоит, как не вывозили его перед выходными – так и не вывозят. Причем такая ситуация не только у нас. А деградация вот в чем: у нас стояла для пластиковых бутылок сетка, но ее убрали, теперь люди опять кидают все в один общий бак».

Об отношении к установленным тарифам удалось проговорить только с несколькими респондентами, при этом здесь вновь было упомянуто необоснованное с точки зрения некоторых людей повышение цены за вывоз ТКО. Среди конкретизированных высказываний можно выделить следующие: «За ОДН такие накрутки

приходили иногда, что мы даже начали возмущаться и просить хотя бы свет выключать в тепловом пункте, закрывать подвал, чтобы тепло не уходило и т.д. Пообещали следить, но, как обычно, все осталось по старому»; «Счетчик тепла, который нам при капремонте поставили, только деньги накручивает, потому что холодно все равно, а сумма выше стала». Этот же респондент также рассказал о сложившейся парадоксальной ситуации: «Однажды мне управляющий сказал, что наш дом не собирает деньги на ремонт и поэтому ремонтировать не на что вообще. При этом пункт в платежках присутствует. И как это вообще понимать?» Кроме этого присутствовали и более обобщенные, общие фразы, вроде «Почему я плачу за услуги деньги, а мне эти услуги не предоставляют?» или «УК еще считает, что тарифы можно и нужно поднять. А на что деньги пойдут, если вы вообще почти ничего не делаете? В карман себе положить хотите побольше?».

Взаимодействие с управляющими организациями в некоторых случаях оказалось крайне неэффективным. К уже перечисленным претензиям к отсутствию видимых действий можно добавить также игнорирование поступающих обращений: «То, что раньше он хотя бы отвечал, что денег нет – это большая удача. При личной встрече всегда спрашиваешь, почему ответов на письменные жалобы нет, а он этого не признает, говорит «не может такого быть». После этого сразу же при нем был написан третий дубль заявления и сказано «попробуйте теперь не ответить». Попробовал, не ответил. Так как мы живем от офиса очень близко, каждый раз ловлю его, лично веду показывать проблемы, хотя толку от этого почти нет. Но мы все равно стараемся не ругаться, не ссоримся, однако проблемы это не решает». При этом некоторые старшие по дому настроены не так миролюбиво и не ленятся обращаться в суд и побеждать в правовом поле, хотя сами признают, что «это развлечение не для слабонервных» и даже такой подход не особенно помогает: «Затопило, подала в суд. Выиграла, возместили и тут же вновь залило». При этом, если верить словам этого респондента, представители УК повели себя максимально некорректно, сделав хамское предложение: «Вы просто съедете с нашего дома». Так и сказали – ничего делать не будем, сама съедешь». Но такая модель поведения, судя по результатам опроса, проявлялась крайне редко, чаще выбирается просто принцип игнорирования обращений граждан: «Отказов прямых нет, но постоянно откладывают решение проблем, многие из которых не устраняются годами». Тем не менее, далеко не все респонденты сталкиваются с подобным негативным опытом, поскольку присутствуют и вполне

положительные отзывы: «Мы часто обращаемся, пишем, у нас с ними контакты нормальные – и с управляющим и с рабочими»; «Можно подумать, что все это благодаря проведенному капремонту, но ведь и раньше я просто писала заявления, если были замечания, и пусть не сразу, но все делалось».

Говоря про **отчеты УК**, только 20% участников опроса посчитали, что с ними проблем нет, а 30% высказали некоторые замечания. Так, например, респондента не устраивает то, что для тщательной проверки информации УК нужно быть как минимум бухгалтером. Он также отметил, что недостаточное финансирование уборщиц заставляет людей самостоятельно выполнять их функции. Другой человек заявил, что: «*В отчетах видны приписки невооруженным взглядом: нам в прошлом году делали крышу и под этот шумок приписали заделку швов. Но ведь такого не делали уже очень много лет.. А ведь это большая сумма. В общем, воруют в наглую.*

Что **собрания и встречи** проходят без особых проблем и в целом позитивно оценила подобные мероприятия только треть респондентов. Так, например, один из опрошенных ответил на этот счет следующее: «Собрания бывают, хоть и выходит на них очень мало народа. Результаты – как раз те самые двор и капремонт. Причем подрядная организация показала план, выслушала наши пожелания, чтобы мы хотели». Еще около 50% не видят особых результатов встреч и собраний по ряду причин. Это либо невозможность собрать кворум для принятия того или иного решения («Объявления о собраниях вывешиваются заранее, но на собрания никто не приходит, поэтому приходится делать поквартирный обход, когда вопрос действительно важный»), либо отсутствие реакции со стороны УК после проведенных собраний («Люди прямым текстом уже мне говорят – мы не пойдем на собрания, потому что толку никакого от них нет! Все проблемы вынуждены решать я и моя инициативная группа. Сам управляющий не хочет даже пальцем пошевелить, чтобы, например, попытаться выбить нам ремонт нашей дороги», «Сейчас повлиять на УК хоть как-то можно, наверное, только через прямую линию с президентом»), либо даже невозможность договориться о смене УК, хотя такая необходимость назрела: «Попытка сменить УК была, но у нас такой хай бабы подняли, что кого-то нынешнее положение дел устраивает, кто-то боится ухудшения. А потом эти же люди предъявляют мне претензии, что «вот они то-то и то-то не делают». Ну я и говорю – какую УК выбрали – такие услуги и получаете. К ним и идите». Фразы о том, что осталось только через Путина попробовать решить проблемы с УК, высказывались не единожды.

Недовольным работой управляющей компанией был задан вопрос о том, была ли мысль **сменить УК на другую**. В большинстве случаев людей останавливает либо возможность сделать этим хуже, либо неудачный опыт собственного или соседних домов: «*Сменить? Ха. Уже был один, нахватал по карманам, построил даченьку и другой такой же – купил две машины и все. Поменяем – такой же придет еще один*»; «*Менять УК не пытались, потому что видим опыт соседних домов. Так, на Мокроусова-21 от нашего УК ушли. Разговаривали с ними об этом, так они говорят, что в лучшем случае ничего не изменилось, а может даже и хуже стало*». Здесь же были жалобы на то, что инициатива по смене УК разбилась о пассивность жильцов дома: «*И поменять УК я не могу, потому что у меня в доме одни пожилые люди, которые даже не всегда понимают, что это такое. Такие люди и так боятся перемен любых, а в тех делах, в которых мало разбираются, будут цепляться из последних сил за старое*». Среди остальных ответов можно выделить идею создания на базе собственного дома ТСЖ для управления напрямую, отказавшись полностью от услуг управляющей компании. Однако ответивший подобным образом человек не уверен, что ему дадут возможность это сделать еще на моменте оформления документации: «*Администрация сейчас ставит палки в колеса тем, кто хочет создать такое. Попробуйте организовать ТСЖ – мама дорогая. Видно у них какой-то свой интерес, чтобы УК были*».

Таким образом, у лидера «антирейтинга» – управляющей компании **«Сантехподрядчик»** – главными причинами серьезного снижения общей оценки можно считать, прежде всего, проблемы взаимодействия с жильцами, которые в то же время всеми доступными методами пытаются как-то повлиять на данную УК. Об этом в общей сложности упоминалось минимум 13 раз, причем 11 из этих замечаний можно оценить как серьезные. Следом идет недовольство тарифами практически без исключения, а также в равной степени состоянием дворов и домов.

Основной причиной недовольства деятельностью управляющей компании **«ПСК по жилью»**, прежде всего, оказались тарифы, причем люди выражали претензии не только размером оплаты, но и практически полным исчезновением вариантов оплаты ЖКУ без удержания процентов за проведенную операцию. Следом шли проблемы взаимодействия с представителями УК, среди которых игнорирование заявлений, затягивание предоставления отчетов и сметной документации. Третье место поделили между собой недовольство придомовой территорией и состоянием дома – в первую очередь, состоянием подвальных помещений и качеством ремонта. Но в

последнем случае нельзя не отметить наличие, в том числе и скромных позитивных замечаний о проведенном ремонте.

Мнение об УК «Аспект» уже не столь категорично, как о предыдущих организациях – присутствует достаточное число не полностью отрицательных отзывов. Более того, встречались и позитивные высказывания, однако этого оказалось недостаточно, чтобы перебить тот поток негатива, который был высказан большинством респондентов. Прежде всего, люди вновь жаловались на качество взаимодействия с УК, состоянием дома и уровнем тарифов. При этом с тарифами не все однозначно – здесь присутствуют и полностью позитивные отзывы с утверждением, что ОДН на удивление низкий.

Главные проблемы, снизившие рейтинг управляющей компании «Южное», уже связаны с состоянием домов (прежде всего крыш, подвалов и качества ремонта); с уровнем взаимодействия с самой управляющей компанией и с обслуживанием дворовых территорий. Стоит отметить, что именно в этих пунктах чаще всего присутствовали и положительные отзывы, что делает ситуацию не такой однозначной. Подобного нельзя сказать, например, о состоянии деревьев, поскольку нередко упоминались случаи падения больших веток рядом с людьми, что говорит о прямой опасности жизни и здоровью горожан. При этом руководство УК никак не реагирует на поступающие жалобы об этом, даже когда упавшие ветки видели своими глазами.

УК **Единство** чаще всего упрекали за недостаточное обслуживание домов – некачественный ремонт или полное его отсутствие, неудовлетворительное состояние крыш и подъездов. Следом среди тех аспектов, которые вызывали негативные отзывы, вновь идет взаимодействие с УК. Прочие пункты, даже при получении некоторого количества негативных мнений, уравновешивались и позитивными.

УК «Центральная», судя по полученным данным из проведенных интервью, вызывала недовольство респондентов чаще всего из-за не всегда корректного взаимодействия УК с жильцами и из-за качества обслуживания домов (вновь одной из главных проблем стали подвалы и ремонт), а также завышенных тарифов.

«Стройэксплуатация» основную массу негативных отзывов получила из-за неудовлетворительного состояния домов (в том числе и тех, в которых был проведен капремонт) и из-за недовольства уровнем тарифов, прежде всего на отопление. Качество взаимодействия тоже вызывало некоторые нарекания, однако количество положительных отзывов об этом превысило число негативных.

УК-14 чаще всего получала отрицательные оценки за неудовлетворительное состояние дома (крыши, состояние подъездов и их уборки), недостаточное качество взаимодействия с представителями УК.

Начиная с **УК-4**, начинают преобладать положительные отзывы. Однако проблемные аспекты все еще остаются. Так, здесь вновь на первый план выходят претензии к взаимодействию с УК, причем в первую очередь людей волновало недостаточное качество предоставляемых отчетов, что вызывало подозрения в нецелевом расходовании средств.

Участники опроса, живущие в домах под управлением УК «СервисДом-20» больше всего негативных отзывов остались из-за завышенных тарифов в целом и за отопление в частности, а также из-за состояния лифтов. Больше всего довольны люди оказались взаимодействием с УК.

Главная претензия к управляющей компании **Салют-16** – это размещенные в лифтах рекламно-информационные табло, которые стали мишенью для вандализма, в том числе и опасного: эту информационную доску не только ломают, но даже поджигают. Если огонь вдруг перекинется на остальной лифт, то никакие доходы от рекламы в лифте не смогут покрыть понесенный ущерб. Также есть некоторые недоработки по вывозу мусора и содержанию прилегающего к дому участка, однако не входящего в зону ответственности УК. Старший по дому предлагает передать эти куски под управление их УК, поскольку полностью уверен, что они справятся.

В «Белгородстрой Плюс», несмотря на то, что в целом старшие по домам отмечали довольно высокое качество работы своей УК, не обошлось и без достаточно большого списка некоторых недостатков, которые, впрочем, перекрывались и положительными отзывами по тем же самым аспектам деятельности УК. Без достаточного «противовеса» остались только состояние крыши, лифта, подвала и, в некоторой степени величина тарифов.

УК «Левобережье» набрала наибольшее количество положительных отзывов о различных сферах своей деятельности с практически полным отсутствием каких-либо претензий к ее работе. Наиболее положительно респонденты оценили качество взаимодействия представителей УК с жителями домов, рассказывая, что управляющий ежедневно присутствует на «подведомственной» территории и часто лично участвует в оценке работы по устранению тех или иных замечаний. Вторым пунктом здесь, можно обозначить

качество обслуживания домов, где, судя по словам респондентов, все поддерживается в хорошем состоянии.

Исходя из всего вышеописанного, можно сделать некоторые общие выводы на основе полученных данных из проведенных интервью и отобразить их на диаграммах. Для наглядности, в них приведено соотношение положительных и отрицательных оценок по их абсолютному количеству, еще до перевода в баллы. Итак, на диаграмме 10 можно увидеть общее соотношение количества оценок по большим категориям обсужденных в интервью тем.

Диаграмма 10.

Распределение оценок взаимодействия с УК



Позитивные высказывания опережают число негативных в двух пунктах, первый из которых – это общая оценка работы управляющей компании. Стоит отметить, что просьба дать общую оценку УК практически всегда звучала одной из первых, до того, как респонденты успевали вспомнить и перечислить коснувшиеся их проблемы в работе УК. В достаточно большом числе случаев, под конец диалога количество и серьезность озвученных проблем оказывалось довольно существенным даже у тех респондентов, кто хвалил свою УК. Качество ресурсоснабжения тоже с едва ощутимым перевесом было оценено скорее положительно, но здесь положительные и отрицательные оценки распределились практически поровну. Но обо всем по порядку.

Несмотря на то, что и в анкетном опросе довольных взаимодействием с УК оказалось немного, тем не менее, этот комплекс проблем не дотягивал до одной из основных причин негативного

отношения ко всей сфере ЖКХ. В интервью же данный пункт уверенно вышел на первое место. Эту ситуацию можно объяснить следующим образом: старшие по дому «по долгу службы» чаще других вынуждены взаимодействовать с УК, решая не только свои собственные проблемы, но и проблемы жильцов. Жильцы, в то же время не упускают возможность поведать старшему о той или иной проблеме с взаимодействием с УК. В пользу этой версии говорит также тот факт, что в этом пункте присутствует и большое число позитивных высказываний, что, в свою очередь демонстрирует, что старшие по дому при регулярном взаимодействии с УК рано или поздно видят и положительные стороны ее работы.

Если вспомнить, как описывали в некоторых случаях нежелание идти на контакт, игнорирование существующих проблем администрацией управляющих компаний даже когда их «приводили за ручку», то такое соотношение негативных и позитивных отзывов у пунктов «контакт» и «взаимодействие», вероятно, не покажется странным. Качество предоставляемых отчетов и, в особенности, проведение встреч и собраний стоит рассматривать с поправкой на то, что один и тот же респондент здесь мог одновременно высказать некоторые позитивные и негативные замечания. Например: «Они просто бросят листок с достаточно подробным отчетом в ящик, в так называемой заочной форме уведомлят, но это же глупость. Нужно с глазу на глаз общаться и это обязательно, я считаю».

На диаграмме 11 отражены все основные проблемы следующей по количеству негативных отзывов категории – качества обслуживания домов.

Стоит упомянуть, что больше всего нареканий у респондентов оказалось к состоянию крыш. Здесь очень важно заметить, что зачастую проблемы с ними не только не прекращались после проведения ремонта или капремонта, но и иногда даже усиливались. Это в свою очередь накладывало отпечаток и на оценку всего капремонта в целом, который, несмотря на большое число позитивных отзывов, получил максимальный показатель серьезных минусов среди всех пунктов данной категории, в том числе, и по причине сильных заливов из-за некачественного ремонта крыши. Еще одним важным наблюдением можно считать тот факт, что в отличие от участников анкетного опроса, которые не смогли в достаточной мере оценить качество подвалов и находящихся в них труб, старшие по дому продемонстрировали хорошую осведомленность об их состоянии, причем не самом лучшем. Состояние лифтов обсуждалось всего несколькими старшими по дому, но как минимум в двух из них озвученные проблемы оказались

настолько серьезными, что напрямую могут угрожать жизни и здоровью жителей.

**Диаграмма 11.
Распределение оценок обслуживания домов**



На диаграмме 12 видно, что среди тех, кто в той или иной форме решил обсудить тарифы, большинство респондентов не выделяли какие-то отдельные тарифы, а чаще говорили обо всем сразу, причем в подавляющем большинстве случаев в негативном ключе. Из этого ряда обезличенных жалоб выбивается, пожалуй, только отопление, чье влияние на сумму платежки крайне заметно для многих, и вывоз мусора, поскольку недавно прошло повышение из-за «мусорной реформы».

**Диаграмма 12.
Оценка уровня тарифов**



Говоря о состоянии придомовой территории (Диаграмма 13), стоит заметить, что почти все входящие в эту категорию пункты в той или иной мере уравновешены благодаря балансу позитивных и негативных оценок, однако имеются и исключения. Так, например, все тот же вывоз мусора имеет сильный перевес жалоб, в частности на то, что, вопреки заявлениям о начале внедрения раздельного сбора мусора, происходит обратное – уже имевшиеся контейнеры и сетки для раздельного сбора просто пропали. Кроме того, полностью отсутствуют позитивные оценки состоянию дорог, а также деревьев. Причем в некоторых дворах сложилась опасная для жителей ситуация, поскольку сухие ветки начали падать, а мер по предотвращению этого предпринято не было.

Диаграмма 13.
Оценка качества обслуживания придомовой территории



Из всего спектра ресурсоснабжения стоит сделать акцент на том, что большое количество негативных отзывов об отоплении отчасти объясняется частичным совпадением времени опроса с датой отключения тепла в домах Белгорода, что вызвало некоторое увеличение возмущения респондентов, которые посчитали подобное действие слишком поспешным. Здесь же стоит отметить, что негатив в отношении водоснабжения, в отличие от анкетного опроса, прежде

всего, обусловлен не качеством самой воды, а текущими и старыми трубами в некоторых из домов.

Диаграмма 14



В отличие от анкетного опроса, где были выявлены случаи желания **сменить УК** даже теми людьми, кто доволен работой нынешней, в опросе старших по дому корреляция была очень четкой: только те дома, где было перечислено большое число тех или иных проблем, была озвучена тема смены УК. Все подобные инициативы пока не увенчались успехом либо оттого, что существуют серьезные опасения, что от смены управляющей компании станет еще хуже, либо оттого, что инициативу не поддержали жильцы на собрании, если это собрание вообще удалось провести.

Несмотря на признание сложности проведения собраний, многие старшие по дому, вслед за участниками анкетного опроса, не очень высоко оценили инициативу внедрения возможности голосования через Интернет.

7. ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПОЛУФОРМАЛИЗОВАННЫХ ИТЕРВЬЮ

Подводя итог, можно заметить, что в некоторых случаях выводы анкетного опроса и проведенных интервью оказались близки. Так, например, содержанием и ремонтом жилья остались довольны куда меньше участников анкетного опроса, чем другими услугами. Как и в случае с опрошенными при помощи интервью, к негативным факторам были отнесены неудовлетворительное состояние крыш, подъездов и качество ремонта дома. Можно также сделать вывод, что меньше всего претензий все участники опросов могли высказать качеству предоставления услуг водоснабжения и электроснабжения и т.д.

Однако в данном опросе на первое место среди наиболее часто упоминаемых проблем и замечаний среди старших по дому вышли аспекты, так или иначе связаны с взаимодействием с управляющими компаниями. Отчасти, объяснить это можно фразой одного из старших по дому, который говорил, что «сначала жильцы не хотят просто спуститься вниз на собрание, когда обсуждаются важные вопросы, не говоря уже о том, чтобы сменить плохую управляющую компанию, а когда появляются какие-то проблемы или им в чем-то отказывают – сразу идут с жалобами ко мне». То есть старшие по дому «по долгу службы» вынуждены гораздо чаще, чем остальные жители, общаться с представителями УК и, более того, они узнают о многих случаях некорректного общения представителей УК с гражданами от самих жителей напрямую. В интервью зачастую отмечалась низкая активность жильцов при необходимости участия в собраниях, при том, что в анкетном опросе число участвующих в собраниях оказалось более половины. Вероятнее всего, участники анкетного опроса позволяли себе отметить «участвую» даже при единоразовом присутствии на подобных мероприятиях.

Несмотря на недоверие к идеи возможности участия в голосованиях собственников через Интернет, отказываться от этого новшества не стоит. Нужно учесть, что в первую очередь жильцов останавливает неуверенность в безопасности подобных сервисов и тот факт, что люди старшего поколения могут остаться «за бортом», в то время как именно они и являются одной из самых активных групп, участвующих в жизни своих многоквартирных домов. Все перечисленные проблемы можно и нужно решать путем повышения компьютерной грамотности населения.

Одним из очевидных методов борьбы с недобросовестными управляющими компаниями могла бы стать «массовая миграция»

домов к более успешным конкурентам, однако этого не происходит по целому ряду причин. Процедура смены УК, создания собственного ТСЖ и т.д. оказывается слишком сложной, причем не только даже из-за каких-то бюрократических препятствий, а просто оттого, что пассивных собственников жилья крайне сложно убедить в том, что лично для них эта процедура полезна. Еще одним часто используемым аргументом является «отсутствие гарантий, что новая УК не окажется хуже предыдущей».

Одной из обозначенных проблем для старших по дому стало отсутствие материальной мотивации для занятия данной деятельностью. На данный момент, судя по словам некоторых опрошенных, единственная возможность получить хоть какую-то зарплату за свою работу – всё то же проведение общего собрания, где жители должны будут согласиться включить данный пункт себе в платежку. Подобное действие провести крайне затруднительно, и, более того, оно идет вразрез с законодательством РФ, поскольку «для УК не предусмотрено право на прием денежных средств, не являющихся доходом этой компании». Еще одним вариантом решения вопроса является принятие управляющей компанией старшего по дому в свой штат и выплаты ему заработной платы на правах сотрудника. Однако кроме дополнительных расходов на налоги, это несет и другие негативные последствия, поскольку нахождение старшего по дому «на зарплате» со стороны управляющей компании является противоречивым явлением в принципе. В свою очередь жителям дома не нужно, чтобы старший по дому находился в прямой финансовой зависимости от управляющей компании. Поэтому на данный момент остаются только два варианта: предоставление скидки для оплаты коммунальных услуг или самостоятельный сбор денег совладельцами МКД для передачи их старшему по дому. При наличии такого небогатого выбора, можно рассмотреть возможность расширения списка материального стимулирования активных старших по дому, например, через годовую грантовую поддержку по итогам конкурса на «Самых лучших старших по дому». Сам конкурс может включать в себя не только оценку уже проделанной работы, но и качественное выполнение перечня конкурсных заданий, нацеленных, например, на улучшение информированности людей о возможности перейти к другой управляющей компании.

Одним из самых ценных и легковоплотимых советов среди всех, услышанных за время проведения интервью со старшими по дому, вероятно, можно считать предложение контрольным органам ознакомиться с судебной практикой интересующих управляющих

компаний. При появлении каких-либо последствий со стороны контрольных органов от большого числа проигранных судебных процессов, появится мотивация для руководства УК искать пути досудебного разрешения разногласий с жильцами, что снизит общий «накал страстей» и, к тому же, поможет частично снизить нагрузку на суды.

Стоит отметить, что именно недостаточно эффективное участие администрации и контролирующих органов во взаимодействии между жильцами и УК в спорных ситуациях и приводят к необходимости подавать в суд или «ехать к Президенту», что снижает общий уровень авторитета властных структур города и области. Контролирующим органам необходимо пересмотреть свой подход к реагированию на те или иные жалобы, когда перед визитом предупреждается руководство УК, им дается время на устранение, а потом проверяющие делают удивленный вид, говоря, что «все же нормально, чего жалуетесь? Скандаленный человек, наверное». Такой подход к выполнению своих функций под угрозой внезапной проверки способствует лишь эпизодическому наведению порядка.

Полученные в ходе проведения интервью данные показали, что таким образом легко выявляются «слабые места» не только конкретных домов, попавших в выборку, но и многих домов, находящихся под управлением конкретных УК, поскольку системные проблемы, например, отсутствия уборщиц из-за низкой оплаты их труда или низкого качества ремонта крыш, часто повторялись в нескольких домах конкретных управляющих организаций. Более того, как можно было увидеть на примере ответов о состоянии подвалов, простые жители домов в большинстве своем просто не интересовались их состоянием, а старшие по дому, чувствовавшие в интервью, довольно часто отмечали эту проблему как одну из самых серьезных. Иными словами, понимание идущих процессов у старших по дому более глубокое во всех смыслах. Они, в большинстве случаев, могут лучше и точнее описать состояние своего дома и довольно точно оценить уровень работы всего персонала УК, начиная от сантехника и заканчивая директором, поскольку по роду своей деятельности гораздо сильнее вовлечены в процесс управления домом, нежели среднестатистический житель.

При дальнейшей проработке методики оценки качества работы УК, которая была предложена в данном исследовании и при добавлении в нее некоторых дополнительных критериев из внешних источников, можно получать достоверные данные о реальном качестве работы управляющих компаний. И уже на основе этого рейтинга можно будет принимать решение о том, нужно ли более тщательно следить за

работой той или иной УК, что, в итоге, может помочь экономить ресурсы проверяющим органам. Минусы данного метода сбора информации состоят в том, что собирать данные таким образом сложнее и дольше, кроме того это требует большей квалификации как интервьюеров, так и аналитиков. При доработке методики можно использовать отечественный и зарубежный опыт, описание которого приведено в приложении.

В целом, по результатам процедуры потребительского рейтинга услуг ЖКХ возможны организация внеплановых проверок деятельности УК, получивших неудовлетворительные оценки, наложение на них штрафов, обсуждение на оперативных совещаниях (проводимых, например, ежеквартально), а при должной правовой проработке и рассмотрение вопроса о лишении лицензии управляющих компаний, не выполняющих свои обязательства.

8. ПРИЛОЖЕНИЯ

8.1. АНКЕТА ИССЛЕДОВАНИЯ

Участнику исследования!

МАУ «Институт муниципального развития и социальных технологий» проводит социологическое исследование с целью оценки удовлетворенности белгородцев качеством жилищно-коммунальных услуг. Просим Вас ответить на вопросы анкеты. Для этого следует внимательно прочитать вопрос и варианты ответов, подчеркнуть или обвести номера вариантов, с которыми Вы согласны. При необходимости допишите ответ сами на отведенном для этого месте. Ваше мнение будет учтено в работе органов местного самоуправления.

Анкета является анонимной, результаты будут использованы только в обобщенном виде.

1. В какой степени Вы удовлетворены предоставляемыми жилищно-коммунальными услугами?

		Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1	Теплоснабжение	1	2	3	4	5
2	Горячее водоснабжение	1	2	3	4	5
3	Холодное водоснабжение	1	2	3	4	5
4	Водоотведение	1	2	3	4	5
5	Газоснабжение	1	2	3	4	5
6	Электроснабжение	1	2	3	4	5
7	Сбор, вывоз твердых бытовых отходов	1	2	3	4	5
8	Содержание и ремонт жилья	1	2	3	4	5
9	Работа лифта (если имеется)	1	2	3	4	5

2. Как, по Вашему мнению, изменилась ситуация с обслуживанием жилищного фонда за последние полгода?

- | | |
|-----------------------------|------------------------|
| 1 Улучшилась | 3 Ухудшилась |
| 2 Практически не изменилась | 4 Затрудняюсь ответить |

3. Оцените по 5-балльной шкале (1-неудовлетворительно, 5 – отлично):

		«1»	«2»	«3»	«4»	«5»	Затрудняюсь ответить
1	Состояние трубопроводов в местах общего пользования	1	2	3	4	5	6
2	Чистоту подъезда	1	2	3	4	5	6
3	Освещение подъезда	1	2	3	4	5	6
4	Состояние почтовых ящиков	1	2	3	4	5	6
5	Состояние лифта (если имеется)	1	2	3	4	5	6
6	Чистоту двора	1	2	3	4	5	6
7	Состояние детской площадки	1	2	3	4	5	6
8	Наличие мест для отдыха (скамеек, беседок)	1	2	3	4	5	6
9	Состояние клумб/газонов во дворе	1	2	3	4	5	6
10	Состояние дорожек во дворе	1	2	3	4	5	6
11	Внешний вид дома	1	2	3	4	5	6

4. Насколько часто возникают проблемы с:

		Не возникают	Несколько раз в год	1-2 раза в месяц	Каждую неделю	Каждый день
1	Теплоснабжением	1	2	3	4	5
2	Горячим водоснабжением	1	2	3	4	5
3	Холодным водоснабжением	1	2	3	4	5
4	Водоотведением	1	2	3	4	5
5	Газоснабжением	1	2	3	4	5
6	Электроснабжением	1	2	3	4	5
7	Сбором, вывозом твердых бытовых отходов	1	2	3	4	5
8	Содержанием и ремонтом жилья, в т.ч. освещение подъезда	1	2	3	4	5
9	Работой лифта (если имеется)	1	2	3	4	5

5. Если проблемы возникают, удовлетворены ли Вы тем, как они решаются УК/ТСЖ?

- | | |
|--------------------------|------------------------|
| 1 Удовлетворен | 4 Не удовлетворен |
| 2 Скорее удовлетворен | 5 Затрудняюсь ответить |
| 3 Скорее не удовлетворен | |

6. К каким видам жилищно-коммунальных услуг у Вас имеется больше всего претензий? (укажите не более 3-х вариантов)

- | | |
|--|--|
| 1 Плохая уборка придомовой территории | 8 Проблемы с системой водоотведения |
| 2 Несоблюдение сроков текущего ремонта подъездов | 9 Проблемы с системой электроснабжения |
| 3 Периодическое отключение горячей воды | 10 Нарушение сроков вывоза ТБО |
| 4 Проблемы с системой теплоснабжения | 11 Дератизация (истребление грызунов) |
| 5 Периодическое отключение холодной воды | 12 Перебои в системе газоснабжения |
| 6 Недостаточное освещение подъезда | 13 Затрудняюсь ответить |
| 7 Перебои в работе лифтового оборудования | 14 Другое _____ |

7. Приходилось ли Вам обращаться лично в УК/ТСЖ с целью решения проблем, связанных с содержанием и ремонтом дома?

- | | |
|--------------------|------------------------------|
| 1 Да, неоднократно | 3 Нет → переход к вопросу 13 |
| 2 Да, один раз | |

8. Остались ли Вы удовлетворены качеством взаимодействия с сотрудниками УК/ТСЖ по решению своего вопроса?

- | | | |
|------|-------|------------------------|
| 1 Да | 2 Нет | 3 Затрудняюсь ответить |
|------|-------|------------------------|

9. Если нет, то почему?

- | | |
|--|-----------------------------------|
| 1 Вопрос не был решен | 4 Столкнулся с хамским отношением |
| 2 Слишком долгие сроки решения вопроса | 5 Затрудняюсь ответить |
| 3 Почувствовал безразличие к проблеме | 6 Другое _____ |

10. Знаете ли Вы, что с целью разрешения проблем, связанных с деятельностью управляющих компаний Вы можете обратиться на портал «Активный горожанин»?

- | | | |
|---------------------------|---------------------------------|-------|
| 1 Да, знаю, сам обращался | 2 Да, знаю, но сам не обращался | 3 Нет |
|---------------------------|---------------------------------|-------|

11. Если Вы отправляли обращение на портал «Активный горожанин», был ли решен Ваш вопрос?

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| 1 Нет, вопрос не был решен | 3 Да, вопрос был решен полностью |
| 2 Да, вопрос был решен частично | |

12. Каким способом оплаты тарифов Вы пользуетесь чаще всего?

- | | |
|--|---------------------------------|
| 1 Оплачиваю в кассе управляющей компании | 5 Оплачиваю на портале госуслуг |
| 2 Оплачиваю в расчетно-кассовом центре | 6 Затрудняюсь ответить |
| 3 Пользуюсь услугами банка | |
| 4 Оплачиваю на почте | 7 Другое _____ |

13. Удовлетворены ли Вы работой:

	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Администрации УК (ТСЖ)	1	2	3
Дворника	1	2	3
Уборщицы подъезда	1	2	3
Электриков УК (ТСЖ)	1	2	3
Сантехников УК (ТСЖ)	1	2	3
Диспетчеров УК (ТСЖ)	1	2	3

14. Насколько открытой Вы считаете деятельность Вашей управляющей компании?

- | | |
|---------------------|---|
| 1 Полностью открыта | 4 Не интересуюсь деятельностью управляющей компании |
| 2 Открыта частично | 5 Затрудняюсь ответить |
| 3 Закрыта | |

15. Считаете ли Вы обоснованными действующие тарифы на жилищно-коммунальные услуги?

- | | |
|---|---|
| 1 Совершенно обоснованные | 4 Скорее не обоснованные (несколько завышенные) |
| 2 Вполне обоснованные (расценки на услуги ЖКХ и должны быть такими) | 5 Совершенно не обоснованные |
| 3 Отчасти согласен, что существующие тарифы и должны быть такими | 6 Затрудняюсь ответить |

16. Соответствует ли, по Вашему мнению, качество жилищно-коммунальных услуг утвержденным тарифам?

- | | |
|--|---|
| 1 Качество коммунальных услуг вполне соответствует тарифам | 4 Качество услуг существенно ниже, чем тарифы |
| 2 Качество услуг несколько выше, чем тарифы | 5 Качество услуг несколько ниже, чем тарифы |
| 3 Качество услуг существенно выше, чем тарифы | 6 Затрудняюсь ответить |

17. Как Вы считаете, насколько благоприятно отразилось на качестве услуг, лицензирование деятельности управляющих компаний в сфере ЖКХ?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|------------------------|
| 1 Благоприятно | 3 Скорее, неблагоприятно | 5 Затрудняюсь ответить |
| 2 Скорее, благоприятно | 4 Неблагоприятно | |

18. Как Вы относитесь к программе капитального ремонта многоквартирных домов?

- | | | |
|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| 1 Положительно | 3 Скорее отрицательно | 5 Затрудняюсь ответить |
| 2 Скорее положительно | 4 Отрицательно | |

19. Если отрицательно, то, в первую очередь, почему? (укажите не более 3-х вариантов ответа)

- | | |
|---|---|
| 1 Высокий тариф | 5 Отсутствует контроль со стороны жильцов |
| 2 Непрозрачность расходования средств | 6 Не владею достаточной информацией о программе |
| 3 Длительность реализации программы | 7 Затрудняюсь ответить |
| 4 Не ясен механизм реализации программы | 8 Другое (укажите) _____ |

20. Удовлетворены ли Вы размером взносов на капитальный ремонт?

- | | | |
|----------------------|----------------------|------------------------|
| 1 Да | 3 Скорее нет, чем да | 5 Затрудняюсь ответить |
| 2 Скорее да, чем нет | 4 Нет | |

21. Знаете ли Вы, что с 1 января 2017 года вырос минимальный размер взноса за капитальный ремонт?

- | | |
|------|-------|
| 1 Да | 2 Нет |
|------|-------|

22. Если да, то считаете ли Вы данное решение обоснованным?

- | | | |
|------------------------|------------------------------|------------------------|
| 1 Вполне обоснованное | 3 Недостаточно обоснованное | 5 Затрудняюсь ответить |
| 2 Отчасти обоснованное | 4 Совершенно не обоснованное | |

23. Удовлетворены ли Вы были уборкой снега прошлой зимой?

		Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1	Возле Вашего дома	1	2	3	4	5
2	На пешеходных дорожках	1	2	3	4	5
3	На дорогах	1	2	3	4	5

24. Если не вполне, то, в первую очередь, почему? (укажите не более 3-х вариантов ответа)

- | | |
|---|---|
| 1 Недобросовестная работа подрядных организаций | 5 Привлечение к выполнению работ неквалифицированного персонала |
| 2 Неэффективный контроль со стороны органов местного самоуправления | 6 Затянутые сроки выполнения работ |
| 3 Неорганизованность снегоуборочного процесса | 7 Затрудняюсь ответить |
| 4 Нехватка спецтехники | 8 Другое (укажите) _____ |

25. Как бы Вы охарактеризовали уровень жизни своей семьи?

- | | |
|---|----------------------------------|
| 1 Живем богато, ни в чем себе не отказываем | 4 Денег не хватает, живем в долг |
| 2 Денег хватает на основные расходы | 5 Затрудняюсь ответить |
| 3 Денег едва хватает на питание и самые необходимые нужды | 6 Другое (укажите) _____ |

В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе.

26. Ваш пол:

1 Мужской 2 Женский

27. Ваш возраст:

1 До 29 лет	4 50 - 59 лет
2 30 - 39 лет	5 60 лет и старше
3 40 - 49 лет	

28. Ваше образование:

1 Высшее и незаконченное высшее	3 Среднее, незаконченное среднее
2 Среднее специальное	4 Другое (укажите) _____

29. Ваш род занятий:

1 ИТР	12 Работник сферы торговли
2 Работник промышленного предприятия	13 Предприниматель
3 Работник строительного предприятия	14 Работник транспорта
4 Работник финансово-кредитной организации	15 Служащий государственных или муниципальных органов власти
5 Работник образования	16 Работник учреждения соц. защиты
6 Работник здравоохранения	17 Военнослужащий, работник МВД
7 Работник культуры	18 Домохозяйка
8 Работник сферы ЖКХ	19 Безработный
9 Работник сферы обслуживания	20 Студент ссуда, вуза
10 Работник спортивной сферы	21 Пенсионер
11 Работник связи	22 Другое (укажите) _____

Благодарим Вас за участие в исследовании!

Место проживания респондента:

1. Юго-Запад (советы территории № 1,2,3,7);
2. Юг-Центр (советы территории № 4,5,6,8);
3. Юго-Восток (советы территории № 9,10,23,26,27);
4. Северо-Запад (советы территории № 11,12,13,14,15);
5. Север-Центр (советы территории № 16,17,18,19);
6. Северо-Восток (советы территории № 20,21,22,24,25).

8.2. СВОДНЫЕ ТАБЛИЦЫ РЕЗУЛЬТАТОВ АНКЕТНОГО ОПРОСА

1.1. В какой степени Вы удовлетворены предоставляемыми жилищно-коммунальными услугами? Теплоснабжение	Количество	
	абс.	%
1. Удовлетворен	226	56.5%
2. Скорее удовлетворен	117	29.3%
3. Скорее не удовлетворен	38	9.5%
4. Не удовлетворен	17	4.3%
Нет данных	2	0.5%
Всего	400	100.0%

1.2 Горячее водоснабжение	Количество	
	абс.	%
1. Удовлетворен	166	41.5%
2. Скорее удовлетворен	146	36.5%
3. Скорее не удовлетворен	28	7.0%
4. Не удовлетворен	38	9.5%
5. Затрудняюсь ответить	7	1.8%
Нет данных	15	3.8%
Всего	400	100.0%

1.3 Холодное водоснабжение	Количество	
	абс.	%
1. Удовлетворен	242	60.5%
2. Скорее удовлетворен	116	29.0%
3. Скорее не удовлетворен	36	9.0%
4. Не удовлетворен	3	0.8%
5. Затрудняюсь ответить	3	0.8%
Всего	400	100.0%

1.4 Водоотведение	Количество	
	абс.	%
1. Удовлетворен	216	54.0%
2. Скорее удовлетворен	129	32.3%
3. Скорее не удовлетворен	35	8.8%
4. Не удовлетворен	8	2.0%
5. Затрудняюсь ответить	7	1.8%
Нет данных	5	1.3%
Всего	400	100.0%

	1.5 Газоснабжение	Количество	
		абс.	%
1. Удовлетворен	254	63.5%	
2. Скорее удовлетворен	93	23.3%	
3. Скорее не удовлетворен	38	9.5%	
4. Не удовлетворен	6	1.5%	
5. Затрудняюсь ответить	4	1.0%	
Нет данных	5	1.3%	
Всего	400	100.0%	

	1.6 Электроснабжение	Количество	
		абс.	%
1. Удовлетворен	230	57.5%	
2. Скорее удовлетворен	127	31.8%	
3. Скорее не удовлетворен	29	7.3%	
4. Не удовлетворен	12	3.0%	
5. Затрудняюсь ответить	2	0.5%	
Всего	400	100.0%	

	1.7 Сбор и вывоз ТКО	Количество	
		абс.	%
1. Удовлетворен	148	37.0%	
2. Скорее удовлетворен	143	35.8%	
3. Скорее не удовлетворен	77	19.3%	
4. Не удовлетворен	27	6.8%	
5. Затрудняюсь ответить	3	0.8%	
Нет данных	2	0.5%	
Всего	400	100.0%	

	1.8 Содержание и ремонт жилья	Количество	
		абс.	%
1. Удовлетворен	113	28.3%	
2. Скорее удовлетворен	144	36.0%	
3. Скорее не удовлетворен	93	23.3%	
4. Не удовлетворен	42	10.5%	
5. Затрудняюсь ответить	5	1.3%	
Нет данных	3	0.8%	
Всего	400	100.0%	

1.9 Работа лифта (если имеется)	Количество	
	абс.	%
1. Удовлетворен	82	20.5%
2. Скорее удовлетворен	120	30.0%
3. Скорее не удовлетворен	20	5.0%
4. Не удовлетворен	7	1.8%
5. Затрудняюсь ответить	23	5.8%
Нет данных	148	37.0%
Всего	400	100.0%

2. Как, по Вашему мнению, изменилась ситуация с обслуживанием жилищного фонда за последние полгода?	Количество	
	абс.	%
1. Улучшилась	53	13.3%
2. Практически не изменилась	226	56.5%
3. Ухудшилась	33	8.3%
4. Затрудняюсь ответить	53	13.3%
Нет данных	35	8.8%
Всего	400	100.0%

3.1. Оцените по 5-балльной шкале: состояние трубопроводов в местах общего пользования	Количество	
	абс.	%
1	19	4.8%
2	20	5.0%
3	79	19.8%
4	198	49.5%
5	51	12.8%
6. Затрудняюсь ответить	27	6.8%
Нет данных	6	1.5%
Всего	400	100.0%

3.2 Чистоту подъезда	Количество	
	абс.	%
1	30	7.5%
2	30	7.5%
3	88	22.0%
4	149	37.3%
5	98	24.5%
6. Затрудняюсь ответить	2	0.5%
Нет данных	3	0.8%
Всего	400	100.0%

	Количество	
	абс.	%
1	22	5.5%
2	32	8.0%
3	97	24.3%
4	178	44.5%
5	67	16.8%
6. Затрудняюсь ответить	2	0.5%
Нет данных	2	0.5%
Всего	400	100.0%

	Количество	
	абс.	%
1	17	4.3%
2	41	10.3%
3	136	34.0%
4	136	34.0%
5	59	14.8%
6. Затрудняюсь ответить	10	2.5%
Нет данных	1	0.3%
Всего	400	100.0%

	Количество	
	абс.	%
1	11	2.8%
2	19	4.8%
3	73	18.3%
4	97	24.3%
5	35	8.8%
6. Затрудняюсь ответить	25	6.3%
Нет данных	140	35.0%
Всего	400	100.0%

	Количество	
	абс.	%
1	9	2.3%
2	22	5.5%
3	112	28.0%
4	177	44.3%
5	74	18.5%
6. Затрудняюсь ответить	1	0.3%
Нет данных	5	1.3%
Всего	400	100.0%

3.7 Состояние детской площадки		Количество	
		абс.	%
1		27	6.8%
2		33	8.3%
3		103	25.8%
4		165	41.3%
5		60	15.0%
6. Затрудняюсь ответить		9	2.3%
Нет данных		3	0.8%
Всего		400	100.0%

3.8 Наличие мест для отдыха (скамеек, беседок)		Количество	
		абс.	%
1		16	4.0%
2		34	8.5%
3		99	24.8%
4		175	43.8%
5		69	17.3%
6. Затрудняюсь ответить		4	1.0%
Нет данных		3	0.8%
Всего		400	100.0%

3.9 Состояние клумб, газонов во дворе		Количество	
		абс.	%
1		18	4.5%
2		23	5.8%
3		92	23.0%
4		193	48.3%
5		67	16.8%
6. Затрудняюсь ответить		5	1.3%
Нет данных		2	0.5%
Всего		400	100.0%

3.10 Состояние дорожек во дворе		Количество	
		абс.	%
1		24	6.0%
2		50	12.5%
3		95	23.8%
4		135	33.8%
5		93	23.3%
6. Затрудняюсь ответить		2	0.5%
Нет данных		1	0.3%
Всего		400	100.0%

	Количество	
	абс.	%
1	20	5.0%
2	22	5.5%
3	152	38.0%
4	142	35.5%
5	61	15.3%
6. Затрудняюсь ответить	1	0.3%
Нет данных	2	0.5%
Всего	400	100.0%

	Количество	
	абс.	%
1. Не возникают	252	63.0%
2. Несколько раз в год	122	30.5%
3. 1-2 раза в месяц	12	3.0%
4. Каждую неделю	9	2.3%
5. Каждый день	2	0.5%
Нет данных	3	0.8%
Всего	400	100.0%

	Количество	
	абс.	%
1. Не возникают	222	55.5%
2. Несколько раз в год	116	29.0%
3. 1-2 раза в месяц	33	8.3%
4. Каждую неделю	13	3.3%
5. Каждый день	4	1.0%
Нет данных	12	3.0%
Всего	400	100.0%

	Количество	
	абс.	%
1. Не возникают	264	66.0%
2. Несколько раз в год	109	27.3%
3. 1-2 раза в месяц	20	5.0%
4. Каждую неделю	1	0.3%
5. Каждый день	3	0.8%
Нет данных	3	0.8%
Всего	400	100.0%

	4.4 Водоотведением	Количество	
		абс.	%
1. Не возникают		271	67.8%
2. Несколько раз в год		100	25.0%
3. 1-2 раза в месяц		24	6.0%
5. Каждый день		1	0.3%
Нет данных		4	1.0%
Всего		400	100.0%

	4.5 Газоснабжением	Количество	
		абс.	%
1. Не возникают		277	69.3%
2. Несколько раз в год		86	21.5%
3. 1-2 раза в месяц		28	7.0%
4. Каждую неделю		1	0.3%
5. Каждый день		3	0.8%
Нет данных		5	1.3%
Всего		400	100.0%

	4.6 Электроснабжением	Количество	
		абс.	%
1. Не возникают		245	61.3%
2. Несколько раз в год		105	26.3%
3. 1-2 раза в месяц		37	9.3%
4. Каждую неделю		9	2.3%
Нет данных		4	1.0%
Всего		400	100.0%

	4.7 Сбором и вывозом ТКО	Количество	
		абс.	%
1. Не возникают		185	46.3%
2. Несколько раз в год		137	34.3%
3. 1-2 раза в месяц		62	15.5%
4. Каждую неделю		7	1.8%
5. Каждый день		6	1.5%
Нет данных		3	0.8%
Всего		400	100.0%

	4.8 Содержанием и ремонтом жилья, в т.ч. освещением подъезда		Количество
	абс.	%	
1. Не возникают	119	29.8%	
2. Несколько раз в год	200	50.0%	
3. 1-2 раза в месяц	56	14.0%	
4. Каждую неделю	14	3.5%	
5. Каждый день	6	1.5%	
ничего не делают	1	0.3%	
Нет данных	4	1.0%	
Всего	400	100.0%	

	4.9 Работой лифта (если имеется)		Количество
	абс.	%	
1. Не возникают	86	21.5%	
2. Несколько раз в год	102	25.5%	
3. 1-2 раза в месяц	45	11.3%	
4. Каждую неделю	8	2.0%	
5. Каждый день	5	1.3%	
Нет данных	154	38.5%	
Всего	400	100.0%	

	5. Если проблемы возникают, удовлетворены ли Вы тем, как они решаются УК/ТСЖ?		Количество
	абс.	%	
1. Удовлетворен	50	12.5%	
2. Скорее удовлетворен	176	44.0%	
3. Скорее не удовлетворен	77	19.3%	
4. Не удовлетворен	45	11.3%	
5 Затрудняюсь ответить	49	12.3%	
Нет данных	3	0.8%	
Всего	400	100.0%	

	6. К каким видам жилищно-коммунальных услуг у Вас имеется больше всего претензий? (укажите не более 3-х вариантов)		Количество
	абс.	%	
1. Плохая уборка придомовой территории	90	22.5%	
2. Несоблюдение сроков текущего ремонта	76	19.0%	
3. Периодическое отключение горячей воды	73	18.3%	
4. Проблемы с системой теплоснабжения	20	5.0%	
5. Периодическое отключение холодной воды	26	6.5%	
6. Недостаточное освещение подъездов	36	9.0%	
7. Перебои в работе лифтов	13	3.3%	
8. Проблемы с системой водоотведения	19	4.8%	
9. Проблемы с системой водоотведения	20	5.0%	
10. Нарушение сроков вывоза ТКО	45	11.3%	

11. Дератизация (истребление грызунов)	2	0.5%
13. Затрудняюсь ответить	45	11.3%
дороги плохие	5	1.3%
песок не завозят	1	0.3%
дырки в асфальте	1	0.3%
слишком дорого	1	0.3%
насекомые	1	0.3%
к самому ЖКХ претензии	1	0.3%
плохая дорога перед подъездом	1	0.3%
лампочки меняю сам	1	0.3%
нет проблем	2	0.5%
уборка подъездов	1	0.3%
покос травы	1	0.3%
крыша	1	0.3%
Нет данных	74	18.5%
Всего	400	100.0%

7. Приходилось ли Вам обращаться лично в УК/ТСЖ с целью решения проблем, связанных с содержанием и ремонтом дома?	Количество	
	абс.	%
1. Да, неоднократно	173	43.3%
2. Да, один раз	48	12.0%
3. Нет	170	42.5%
Нет данных	9	2.3%
Всего	400	100.0%

8. Остались ли Вы удовлетворены качеством взаимодействия с сотрудниками УК/ТСЖ по решению своего вопроса?	Количество	
	абс.	%
1. Да	112	28.0%
2. Нет	65	16.3%
3. Затрудняюсь ответить	56	14.0%
Нет данных	167	41.8%
Всего	400	100.0%

9. Если нет, то почему?	Количество	
	абс.	%
1. Вопрос не был решен	32	8.0%
2. Слишком долгие сроки решения вопроса	57	14.3%
3. Почувствовал безразличие к проблеме	45	11.3%
4. Столкнулся с хамским отношением	14	3.5%
5. Затрудняюсь ответить	14	3.5%
был решен, но не так, как надо	1	0.3%
сталкнулся с хамским отношением, но все сделали	1	0.3%
судились	1	0.3%

дорого	1	0.3%
Нет данных	262	65.5%
Всего	400	100.0%

10. Если работа Вашей управляющей компании Вас не устраивает по множеству пунктов, то были ли попытки ее сменить?	Количество	
	абс.	%
1. Да	58	14.5%
2. Нет	260	65.0%
3. Затрудняюсь ответить	67	16.8%
дом хотел, а мы – нет	1	0.3%
Нет данных	14	3.5%
Всего	400	100.0%

11. Участвуете ли Вы в собраниях собственников жилья	Количество	
	абс.	%
1. Да	208	52.0%
2. Нет	174	43.5%
3. Затрудняюсь ответить	10	2.5%
Нет данных	8	2.0%
Всего	400	100.0%

12. Есть ли ощутимые результаты от таких собраний?	Количество	
	абс.	%
1. Да	48	12.0%
2. Скорее да, чем нет	74	18.5%
3. Скорее нет, чем да	73	18.3%
4. Нет	66	16.5%
5. Затрудняюсь ответить	58	14.5%
Нет данных	81	20.3%
Всего	400	100.0%

13. Станет ли Вам удобнее принимать участие в голосованиях по всем важным вопросам жизни вашего дома, если бы в них можно было участвовать через интернет?	Количество	
	абс.	%
1. Да	91	22.8%
2. Скорее да, чем нет	70	17.5%
3. Скорее нет, чем да	90	22.5%
4. Нет	105	26.3%
5. Затрудняюсь ответить	35	8.8%
нет, потому что старые	1	0.3%
Нет данных	8	2.0%
Всего	400	100.0%

14. Знаете ли Вы, что с целью решения проблем, связанных с деятельностью УК Вы можете обратиться на портал «Активный горожанин»?		Количество абс.	%
1. Да знаю, сам обращался		50	12.5%
2. Да, знаю, но сам не обращался		145	36.3%
3. Нет		196	49.0%
Нет данных		9	2.3%
Всего		400	100.0%

15. Если Вы отправляли обращение на портал «Активный горожанин», был ли вопрос решен?		Количество абс.	%
1. Нет, не был решен		24	6.0%
2. Да, вопрос был решен частично		26	6.5%
3. Да, вопрос был решен полностью		26	6.5%
Нет данных		324	81.0%
Всего		400	100.0%

16. Каким способом оплаты тарифов Вы пользуетесь чаще всего?		Количество абс.	%
1. Оплачиваю в кассе управляющей компании		49	12.3%
2. Оплачиваю в расчетно-кассовом центре		107	26.8%
3. Пользуюсь услугами банка		139	34.8%
4. Оплачиваю по почте		61	15.3%
5. Оплачиваю на портале госуслуг		41	10.3%
6. Затрудняюсь ответить		10	2.5%
не плачу		1	0.3%
Нет данных		5	1.3%
Всего		400	100.0%

17.1 Удовлетворены ли Вы работой: Администрации УК (ТСЖ)?		Количество абс.	%
1. Удовлетворен		166	41.5%
2. Не удовлетворен		114	28.5%
3. Затрудняюсь ответить		118	29.5%
Нет данных		2	0.5%
Всего		400	100.0%

17.2 Дворника	Количество	
	абс.	%
1. Удовлетворен	313	78.3%
2. Не удовлетворен	59	14.8%
3. Затрудняюсь ответить	27	6.8%
Нет данных	1	0.3%
Всего	400	100.0%

17.3 Уборщицы подъезда	Количество	
	абс.	%
1. Удовлетворен	301	75.3%
2. Не удовлетворен	65	16.3%
3. Затрудняюсь ответить	33	8.3%
Нет данных	1	0.3%
Всего	400	100.0%

17.4 Электриков УК (ТСЖ)	Количество	
	абс.	%
1. Удовлетворен	279	69.8%
2. Не удовлетворен	59	14.8%
3. Затрудняюсь ответить	60	15.0%
Нет данных	2	0.5%
Всего	400	100.0%

17.5 Сантехников УК (ТСЖ)	Количество	
	абс.	%
1. Удовлетворен	283	70.8%
2. Не удовлетворен	55	13.8%
3. Затрудняюсь ответить	60	15.0%
Нет данных	2	0.5%
Всего	400	100.0%

17.6 Диспетчеров УК (ТСЖ)	Количество	
	абс.	%
1. Удовлетворен	285	71.3%
2. Не удовлетворен	45	11.3%
3. Затрудняюсь ответить	63	15.8%
Нет данных	7	1.8%
Всего	400	100.0%

18. Насколько открытой Вы считаете деятельность Вашей УК?	Количество	
	абс.	%
1. Полностью открыта	33	8.3%
2. Открыта частично	160	40.0%
3. Закрыта	89	22.3%
4. Не интересуюсь деятельностью УК	73	18.3%
5. Затрудняюсь ответить	44	11.0%
Нет данных	1	0.3%
Всего	400	100.0%

19. Осведомлены ли Вы о финансово-хозяйственных деятельности своей УК (видели отчеты или знаете где посмотреть)?	Количество	
	абс.	%
1. Да	63	15.8%
2. Нет	289	72.3%
3. Затрудняюсь ответить	36	9.0%
сейчас нет, а раньше была на сайте	1	0.3%
Нет данных	11	2.8%
Всего	400	100.0%

20. Считаете ли Вы обоснованными действующие тарифы на жилищно-коммунальные услуги?	Количество	
	абс.	%
1. Совершенно обоснованные	6	1.5%
2. Вполне обоснованные (расценки на услуги и должны быть такими)	22	5.5%
3. Отчасти согласен, что тарифы и должны быть такими	103	25.8%
4. Скорее не обоснованные (несколько завышенные)	156	39.0%
5. Совершенно не обоснованные	97	24.3%
6. Затрудняюсь ответить	10	2.5%
отчетов нет	1	0.3%
Нет данных	5	1.3%
Всего	400	100.0%

21. Соответствует ли, по Вашему мнению, качество жилищно-коммунальных услуг утвержденным тарифам?	Количество	
	абс.	%
1. Качество коммунальных услуг вполне соответствует тарифам	67	16.8%
2. Качество услуг несколько выше, чем тарифы	14	3.5%
3. Качество услуг существенно выше, чем тарифы	8	2.0%
4. Качество услуг существенно ниже, чем тарифы	178	44.5%
5. Качество услуг несколько ниже, чем тарифы	101	25.3%
6. Затрудняюсь ответить	29	7.3%
Нет данных	3	0.8%
Всего	400	100.0%

22. Как Вы относитесь к программе капитального ремонта многоквартирных домов?		Количество	
		абс.	%
1. Положительно		123	30.8%
2. Скорее положительно		182	45.5%
3. Скорее отрицательно		31	7.8%
4. Отрицательно		28	7.0%
5. Затрудняюсь ответить		31	7.8%
Нет данных		5	1.3%
Всего		400	100.0%

23. Если есть нарекания, то, в первую очередь, почему? (укажите не более 3-х вариантов ответа)		Количество	
		абс.	%
1. Высокий тариф		77	19.3%
2. Неправильность расходования средств		64	16.0%
3. Длительность реализации программы		79	19.8%
4. Не ясен механизм реализации программы		77	19.3%
5. Отсутствует контроль со стороны жильцов		30	7.5%
6. Не владею достаточной информацией о программе		28	7.0%
7. Затрудняюсь ответить		21	5.3%
низкое качество проводимого ремонта		1	0.3%
почти ничего не делают		3	0.8%
наемные рабочие плохо работают		1	0.3%
он должен проводиться не за наш счет		1	0.3%
снаружи дома делают хорошими, а внутри – плохо		1	0.3%
главное – чтобы его делали		1	0.3%
Нет данных		127	31.8%
Всего		400	100.0%

24. Удовлетворены ли Вы размером взносов на капремонт?		Количество	
		абс.	%
1. Да		14	3.5%
2. Скорее да, чем нет		150	37.5%
3. Скорее нет, чем да		102	25.5%
4. Нет		82	20.5%
5. Затрудняюсь ответить		39	9.8%
Нет данных		13	3.3%
Всего		400	100.0%

25.1 Удовлетворены ли Вы были уборкой снега прошлой зимой? Возле вашего дома		Количество	
		абс.	%
1. Удовлетворен		180	45.0%
2. Скорее удовлетворен		105	26.3%
3. Скорее не удовлетворен		38	9.5%

4. Не удовлетворен	73	18.3%
5. Затрудняюсь ответить	4	1.0%
Всего	400	100.0%

25.2 На пешеходных дорожках	Количество	
	абс.	%
1. Удовлетворен	188	47.0%
2. Скорее удовлетворен	100	25.0%
3. Скорее не удовлетворен	38	9.5%
4. Не удовлетворен	70	17.5%
5. Затрудняюсь ответить	4	1.0%
Всего	400	100.0%

25.3 На дорогах	Количество	
	абс.	%
1. Удовлетворен	178	44.5%
2. Скорее удовлетворен	103	25.8%
3. Скорее не удовлетворен	48	12.0%
4. Не удовлетворен	62	15.5%
5. Затрудняюсь ответить	6	1.5%
Нет данных	3	0.8%
Всего	400	100.0%

26. Если не вполне, то, в первую очередь, почему? (укажите не более 3-х вариантов ответа)	Количество	
	абс.	%
1. Недобросовестная работа подрядных организаций	49	12.3%
2. Неэффективный контроль со стороны органов местного самоуправления	42	10.5%
3. Неорганизованность снегоуборочного процесса	52	13.0%
4. Нехватка спецтехники	42	10.5%
5. Привлечение к выполнению работ неквалифицированного персонала	9	2.3%
6. Затягивание сроков выполнения работ	41	10.3%
7. Затрудняюсь ответить	26	6.5%
Нет данных	211	52.8%
Всего	400	100.0%

27. Как бы Вы охарактеризовали уровень жизни своей семьи?	Количество	
	абс.	%
1. Живем богато, ни в чем себе не отказываем	15	3.8%
2. Денег хватает на основные расходы	259	64.8%
3. Денег едва хватает на питание и самые необходимые нужды	114	28.5%
4. Денег не хватает, живем в долг	7	1.8%

5. Затрудняюсь ответить	4	1.0%
7. Что-то среднее между 1 и 2	1	0.3%
Всего	400	100.0%

28.1 Жалобы и предложения	Количество	
	абс.	%
свет в доме постоянно пропадает	2	0.5%
ямы во дворе	10	2.5%
клумбы сами сажают и ухаживают за всем	7	1.8%
не вывозили снег	2	0.5%
подвалы сильно разрушаются	1	0.3%
сыпется фундамент	1	0.3%
трещина с торца дома	2	0.5%
не отвечают на вопросы	1	0.3%
плохая коммуникация с жильцами	3	0.8%
высокие тарифы на вывоз мусора	2	0.5%
плохо убирают дворы	5	1.3%
в сметах материалы указаны дорогие, а используют дешевые	1	0.3%
плохой тротуар	2	0.5%
плохая детская площадка	3	0.8%
дороги во дворе	6	1.5%
обещали сделать цоколь к 9 мая, но не сделали	1	0.3%
надо привести балконные отливы в порядок	1	0.3%
хвалю, молодцы	2	0.5%
не убирают подъезды	4	1.0%
лежаки не меняются, в плохом состоянии	1	0.3%
проблемы с водой – слабый напор	2	0.5%
неквалифицированный персонал	1	0.3%
сделан ремонт крыши, но имеются недостатки, которые не устраняются уже год	1	0.3%
балконы рушатся	1	0.3%
яма в клумбе около подъезда, там скапливается много воды	1	0.3%
дешевые пластиковые трубы	1	0.3%
старые окна	1	0.3%
рекламу вешают в подъездах и на почтовых ящиках	1	0.3%
неисправные двери	1	0.3%
плохо информируют об уборке снега	1	0.3%
вызываем каждую неделю работников спускать воду из батареи	1	0.3%
не заполняли песочницу	1	0.3%
ступеньки неудобные	1	0.3%
нет пандуса	1	0.3%
нет места для отдыха во дворе	1	0.3%
повышение тарифов на воду на 40%	1	0.3%
неприятный запах	2	0.5%
нет водостоков	1	0.3%
грибок на детской площадке падал, видно железо	1	0.3%
надо менять стояки	1	0.3%
меняли трубы, а они потом рванули	1	0.3%

вода пахнет рекой	1	0.3%
горячей воды почти нет	1	0.3%
пока не позвонишь – не отреагируют	1	0.3%
начать платить уборщикам	1	0.3%
юристы плохо работают	1	0.3%
старая компания перестала вывозить, а новая еще не начала нормально мусор	1	0.3%
ремонт дома нужен	2	0.5%
состояние скамеек плохое	1	0.3%
состояние подъезда плохое	2	0.5%
зимой холодно, а летом – жарко	1	0.3%
все делают качественно и в срок	2	0.5%
когда дожди – водоотведение не справляется	2	0.5%
надо сделать работу УК более заметной, видимой	1	0.3%
взносы за капремонт большие, а ничего не делают	2	0.5%
трубопровод меняли сами	1	0.3%
во дворе убираемся сами	1	0.3%
были очень далеко баки мусорные	1	0.3%
все время говорят, что денег нет	1	0.3%
лифты надо чинить\ менять	2	0.5%
крыша требует ремонта	3	0.8%
стены и окна не моют	1	0.3%
воду горячую отключают летом, когда это уже кончится?	1	0.3%
сделайте нормальную детскую площадку	1	0.3%
отопление никогда не выключают вовремя	1	0.3%
вечно нет холодной воды, она не холодная (теплая что ли? подмешивается где-то из-за неправильной установки смесителей или бытовой техники)	1	0.3%
лифт выглядит страшно	1	0.3%
УК обманывает жильцов	1	0.3%
уборщицу редко видно	1	0.3%
нужен ремонт труб	1	0.3%
стены в трещинах	1	0.3%
швы расходятся	1	0.3%
через швы вода попадает в квартиры	1	0.3%
мухи	1	0.3%
УК 5 и 7 под большим покровительством кого-то находятся	1	0.3%
плохие окна	1	0.3%
швы на доме текут	1	0.3%
счетчик энергии тянет лишнее	1	0.3%
детскую площадку чиним сами	2	0.5%
нет парковок	2	0.5%
батареи после ремонта плохо работают	1	0.3%
нет детской площадки	2	0.5%
заливает двор при дождях	1	0.3%
мешает пух от деревьев, не срезают деревья	1	0.3%
платим за поликлинику, ком.услуги	1	0.3%
кап.ремонт крыши, появляются трещины	1	0.3%
мусор не убирают возле мусорных баков	1	0.3%
плохо убирают мусор	2	0.5%
Нет данных	342	85.5%

	Всего	400 100.0%
--	-------	--------------

29. Ваш пол	Количество	
	абс.	%
1. Мужской	174	43.5%
2. Женский	223	55.8%
Нет данных	3	0.8%
Всего	400	100.0%

30. Ваш возраст	Количество	
	абс.	%
1. До 29 лет	88	22.0%
2. 30-39 лет	88	22.0%
3. 40-49 лет	61	15.3%
4. 50-59 лет	66	16.5%
5. 60 лет и старше	97	24.3%
Всего	400	100.0%

31. Ваше образование	Количество	
	абс.	%
1. Высшее и неоконченное высшее	194	48.5%
2. Среднее специальное	175	43.8%
3. Среднее и неоконченное среднее	22	5.5%
Нет данных	9	2.3%
Всего	400	100.0%

32. Ваш род деятельности	Количество	
	абс.	%
1. ИТР	11	2.8%
2. Работник промышленного предприятия	27	6.8%
3. Работник строительного предприятия	23	5.8%
4. Работник финансово-кредитной организации	21	5.3%
5. Работник образования	24	6.0%
6. Работник здравоохранения	17	4.3%
7. Работник культуры	14	3.5%
8. Работник сферы ЖКХ	4	1.0%
9. Работник сферы обслуживания	22	5.5%
10. Работник спортивной сферы	9	2.3%
11. Работник связи	10	2.5%
12. Работник сферы торговли	28	7.0%
13. Предприниматель	10	2.5%

14. Работник транспорта	15	3.8%
15. Работник транспорта	4	1.0%
16. Работник учреждения социальной защиты	2	0.5%
17. Военнослужащий, работник МВД	2	0.5%
18. Домохозяйка	12	3.0%
19. Безработный	6	1.5%
20. Студент	30	7.5%
21. Пенсионер	105	26.3%
администратор	1	0.3%
охранник	1	0.3%
кладовщик	1	0.3%
Нет данных	1	0.3%
Всего	400	100.0%

8.3. ОТЕЧЕСТВЕННЫЙ И ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ ОРГАНИЗАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Изучение зарубежного опыта оценки качества предоставления жилищно-коммунальных услуг показал, что в западных странах управление и эксплуатация существующего жилищного фонда выделяется в самостоятельный вид деятельности. Такой подход стимулирует создание конкурентного рынка профессиональных управляющих компаний и способствует привлечению малого бизнеса в сферу ЖКХ. В результате на рынке жилищно-коммунальных услуг имеет место постоянный рост предложения услуг по управлению жилищным фондом, а собственники и наниматели жилья практически всегда могут выбрать ту управляющую компанию, которая способна предоставить им услуги более высокого качества и широкого ассортимента.

Например, в Швеции контроль качества жилищно-коммунальных услуг, предоставляемых собственникам и нанимателям жилья, обеспечивают их союзы и ассоциации, которые достаточно широко развиты по всей стране. Как правило, каждый союз или ассоциация имеют собственный штаб и отделения на уровне регионов и муниципалитетов, через которые происходит взаимодействие с органами власти и мониторинг цен по всему ассортименту жилищно-коммунальных услуг. Главная цель данных организаций – привлечение собственников и нанимателей жилья к процессу управления его эксплуатацией и повышению их заинтересованности в получении качественных жилищно-коммунальных услуг.

В Финляндии контроль качества предоставления жилищно-коммунальных услуг осуществляют акционерные общества, в которые объединены собственники и наниматели жилья, часть из которых привлекает частных операторов для управления эксплуатацией жилищного фонда. Частные операторы осуществляют контроль качества предоставления жилищно-коммунальных услуг и управление эксплуатацией жилищного фонда на основании договора, в котором оговариваются все условия предоставления жилищно-коммунальных услуг, их ассортимент и стоимость. В свою очередь, частные операторы на конкурсных условиях могут выбрать организацию, которая будет оказывать жилищно-коммунальные услуги или привлекать для этого иные специализированные компании. Выбранная организация ежегодно отчитывается перед собственниками и нанимателями жилья о своем финансовом положении. Муниципалитеты отслеживают частных операторов с тем, чтобы они не имели явно выраженных

конкурентных преимуществ, а также следят за тем, чтобы любой собственник или наниматель жилья имел не только право, но и технические возможности для выбора альтернативного поставщика жилищно-коммунальных услуг [14].

В Указе президента РФ от 07.05.2012 г. №600 «О мерах по обеспечению граждан Российской Федерации доступным и комфортным жильем и повышению качества жилищно-коммунальных услуг» [1] указывалось, что к ноябрю 2012 г. необходимо принять меры «по улучшению качества предоставления жилищно-коммунальных услуг, в том числе путем обеспечения конкуренции на рынке этих услуг на региональном и местном уровнях».

Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденные Постановлением правительства РФ от 15.05.2013 г. №416 [2], содержат стандарты данной деятельности, одними из которых являются «осуществление контроля за оказанием услуг и выполнением работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме исполнителями этих услуг и работ, в том числе документальное оформление приемки таких услуг и работ, а также фактов выполнения услуг и работ ненадлежащего качества» и «обеспечение участия представителей собственников помещений в многоквартирном доме в осуществлении контроля за качеством услуг и работ, в том числе при их приемке».

Но современная действительность показывает, что даже на текущий момент данный рынок далек от конкурентного, а институт старших по дому (подъезду) чаще всего лишь номинален. При этом по данным федерального социологического обследования уровень удовлетворенности граждан жилищно-коммунальными услугами за последние 5 лет вырос на 8% [4]. На наш взгляд, данный факт возможно объяснить повышением качества предоставления только коммунальных услуг, тогда как к деятельности управляющих компаний остается много вопросов.

Действующие в стране нормативные акты, которые регламентируют процедуру оценки качества жилищно-коммунальных услуг, решают данный вопрос лишь частично, т.к. предусматривают хронометрирование услуг ненадлежащего качества, которое оформляется обязательным двусторонним актом. В результате поставщик услуг должен дать оценку своей же работе, что вызывает сомнение в объективности результатов. При этом показатели качества формируются во многом на основании информации о сбоях, авариях, тогда как ежедневный уровень обслуживания общего имущества МКД и дворовых территорий не учитывается [13].

В тоже время в ряде регионов РФ существует опыт определения качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг либо непосредственно собственниками жилых помещений, либо с их участием.

Например, в Ярославской области с 2009 г. действуют рекомендации по оценке работы управляющих организаций для управления многоквартирными домами, разработанные в целях оказания помощи собственникам помещений в выборе управляющих организаций, досрочном расторжении договора управления, привлечении управляющей организации к ответственности. Методика оценки основывается на суммировании ряда взвешенных показателей, характеризующих качество предоставления услуг управляющей компании по управлению многоквартирным домом [9]. Деятельность профильных НКО и активистов из числа собственников по мониторингу качества предоставляемых потребителям жилищно-коммунальных услуг координирует региональный центр общественного контроля в сфере ЖКХ Ярославской области [10].

Кабинет министров Республики Татарстан в 2010 г. разработал примерный договор управления многоквартирным домом с собственником помещения, в который включен перечень критерии оценки качества исполнения управляющей компанией договорных обязательств, в соответствии с которыми собственник может производить оценку качества деятельности управляющей организации и принимать решение о пролонгации или расторжении договора с ней. Итоговая оценка складывается из суммы баллов по каждому оценочному критерию и характеризуется понятиями «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно» [7].

В 2011 г. Распоряжением Правительства Москвы от 30 сентября №773-РП была утверждена методика составления рейтинга качества обслуживания населения в сфере ЖКХ столицы, согласно которому 2 раза в год будут проводиться выборочные социологические опросы москвичей. Но, по мнению специалистов, это не сможет реально вовлечь москвичей в процесс управления жилищно-коммунальными услугами, т.к. для оценки качества будут использоваться средние показатели по округу, району, а не по конкретным адресам [13].

Правительство Брянской области предлагает оценивать качество деятельности управляющих организаций путем сложения баллов по критериям оценки эффективности работы в жилищной сфере управляющей организации, товарищества собственников жилья, жилищного кооператива или иного специализированного потребительского кооператива [8].

Концепция развития жилищно-коммунального комплекса Кабардино-Балкарской Республики до 2020 г. предполагает разработку и запуск формирования рейтингов управляющих организаций на основе ряда факторов, в которых преобладающее значение должно иметь мнение граждан, жилой фонд которых обслуживается соответствующей управляющей компанией [6].

Институт экономики города в 2013 г. в рамках проекта «Реформа ЖКХ в России» (за счет средств Всемирного банка и Минрегиона РФ) и в 2014 г. в рамках проекта «Потребительский рейтинг управляющих организаций как инструмент общественного контроля качества жилищно-коммунальных услуг» (за счет средств государственной поддержки) составлял рейтинги управляющих компаний в Череповце (Вологодская область), Ижевске, Сарапуле (Удмуртская Республика), Калининграде, Зеленоградске и Светлом (Калининградская область), в том числе на основе анкетного опроса членов совета многоквартирного дома. Оценку качества информации, предоставляемой управляющими компаниями на своих сайтах неограниченному кругу потребителей на своих сайтах, проводили эксперты, которые большинству управляющих организаций присвоили низкий рейтинг. Причиной этому стал тот факт, что, во-первых, управляющие компании размещают на интернет-сайтах достаточно большой объем информации, но она ориентирована на контрольно-надзорные органы, а не на потребителя. Во-вторых, поиск информации об услугах и работах для потребителей затруднен в связи с непроработанностью сайтов. Отвечая на вопросы анкеты, члены советов многоквартирных домов дали различную потребительскую оценку управляющим компаниям. Стоит отметить, что высоких оценок все же было больше, чем самых низких. Результаты разработок переданы в общероссийский и региональный центры общественного контроля «ЖКХ Контроль», а также включены в сборник методических материалов Общественной Палаты РФ для формирования системы общественного контроля в субъектах РФ [15, 18].

Отметим, что все описанные практики не носили системный характер: либо были проведены как единоразовая акция, либо так и остались невостребованной разработкой. При этом в большинстве случаев речь шла об общей рейтинговой оценке деятельности управляющих организаций, а не о качестве предоставляемых ими услуг.

В тоже время о необходимости проведения оценки качества предоставления жилищно-коммунальных услуг говорит научное сообщество, предлагая к внедрению различные модели, алгоритмы, методики [11-12, 14, 16-17, 19].

В 2016 г. Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ был инициирован приоритетный проект «Обеспечение качества жилищно-коммунальных услуг» [5], одной из контрольных точек которого является разработка методики определения индекса качества жилищно-коммунальных услуг субъекта РФ. Целями формирования индекса является определение текущего состояния отрасли жилищно-коммунального хозяйства и оценка эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ [3]. В состав индекса включены как показатели, ориентированные на контрольно-надзорные органы, так и показатель удовлетворенности населения качеством оказания жилищно-коммунальных услуг.

Изучая особенности рассматриваемых методик, были сделаны следующие выводы:

- методика должна включать как экспертную, так и потребительскую оценки, чтобы исключить формирование итогов, основываясь на субъективном мнении;
- эксперт должен рассматривать управляющую организацию через призму ее клиентоориентированного подхода к собственникам жилых помещений;
- потребительская оценка должна выходить за рамки ответа лишь на один вопрос об удовлетворенности в целом предоставлением жилищно-коммунальных услуг: качество должно быть рассмотрено многосторонне.

В целом оценка качества предоставления жилищно-коммунальных услуг выполняет следующие функции:

- информационную;
- стимулирующую;
- контрольную;
- управленческую.

Информационная функция служит основой для внутреннего и внешнего контроля качества. Результаты проведенной оценки информируют как потребителей услуг, так и сами управляющие организации о качестве предоставления и качестве получаемых жилищно-коммунальных услуг. На основе полученной информации управляющие организации могут корректировать свои управленческие решения: определять причины снижения качества услуг, применять штрафные санкции к сотрудникам, виновным в некачественном исполнении своих обязанностей, или же наоборот премировать за высокие результаты труда. В свою очередь, собственники жилых помещений могут сопоставлять данные оценки с условиями договора

обслуживания и при несоответствии требовать перерасчета стоимости услуг, а в крайних случаях – расторжения контракта. Таким образом на рынок жилищно-коммунальных услуг внедряется конкурентный механизм, позволяющий повысить качество жилищно-коммунальных услуг и обеспечить эффективную эксплуатацию существующего жилищного фонда.

Список литературы

1. О мерах по обеспечению граждан Российской Федерации доступным и комфортным жильем и повышению качества жилищно-коммунальных услуг: Указ Президента РФ от 07.05.2012 г. №600. – Режим доступа: base.garant.ru/70170944
2. О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами: Постановление Правительства РФ от 15.05.2013 г. №416. – Режим доступа: www.consultant.ru
3. Об утверждении методики определения индекса качества жилищно-коммунальных услуг субъекта Российской Федерации: Приказ Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ от 18.12.2017 г. №1679/пр. – Режим доступа: www.consultant.ru
4. Отчет о реализации приоритетного проекта «Обеспечение качества жилищно-коммунальных услуг» в 2017 году // Минстрой России. – Режим доступа: www.gorodsreda.ru/upload/.../otchet-projektu-okzhku-12.04.2018-_002_-_1_.pdf
5. Сводный план приоритетного проекта «Обеспечение качества жилищно-коммунальных услуг» // Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ. – Режим доступа: mingkh.government-nnov.ru/?id=103216
6. Концепция развития жилищно-коммунального комплекса Кабардино-Балкарской Республики до 2020 г. – Режим доступа: pravitelstvo.kbr.ru/oigm/minstroy/files/JKH.docx
7. О мерах по развитию конкуренции в сфере управления многоквартирными домами: Постановление Кабинета министров Республики Татарстан от 9.04.2010 г. №251 // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – Режим доступа: docs.cntd.ru/document/917038185
8. О повышении ответственности и об организации работы по созданию рейтинга управляющих организаций, товариществ собственников жилья либо жилищных кооперативов или иных специализированных кооперативов перед собственниками помещений

в многоквартирных домах, расположенных на территории Брянской области: Постановление администрации Брянской области от 29.06.2011 г. №588 // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – Режим доступа: docs.cntd.ru/document/974019951

9. Об утверждении рекомендаций по оценке качества работы управляющих организаций для управления многоквартирными домами в Ярославской области: Постановление Правительства Ярославской области от 13.07.2009 г. №724-п. – Режим доступа: upravdom-yar.ru/informations/base-znaniy-jkh/regionalnoe-zakonodatelstvo/31-l-r-724-.html

10. ЖКХ контроль // Департамент жилищно-коммунального хозяйства, энергетики и регулирования тарифов Ярославской области. – Режим доступа: www.yarregion.ru/depts/dzkh/

11. Бумаженко, Н.Ф. Оценка уровня качества услуг жилищно-коммунального хозяйства с помощью методики А.А. Чалиева / Н.Ф. Бумаженко // Молодой ученый. – 2016. – №11 (15). – Июнь. – С. 619-621.

12. Гайнанов, Д.А. Система мониторинга и оценки качества как важнейший элемент реализации клиентоориентированного подхода в сфере жилищно-коммунальных услуг / Д.А. Гайнанов, Л.И. Спирина // Вестник УГУЭС. Наука, образование, экономика. Серия экономика. – 2015. – №1 (11). – С. 123-128.

13. Кириллов, А. Как оценивать качество жилищно-коммунальных услуг? / А. Кириллов // Капитал страны. – Режим доступа: kapital-rus.ru/articles/article/kak_ocenivat_kachestvo_zhilichno-kommunalnyh_uslug/

14. Ларин, С.Н. Инструментарий оценки качества жилищно-коммунальных услуг / С.Н. Ларин // Научно-исследовательский журнал. – Режим доступа: edrj.ru/article/15-01-18

15. Потребительский рейтинг управляющих организаций как инструмент общественного контроля качества жилищно-коммунальных услуг: pilotnyy_proekt_Instituta_ekonomiki_goroda_pri_gosudarstvennoy_podderejke_v_soglasnosti_s_Rasporyazheniem_Prezidenta_RF_ot_29.03.2013_g._№115-рп // Институт экономики города. – Режим доступа: www.urbaneconomics.ru/node/4293

16. Семеркова, Л.Н. Оценка качества жилищно-коммунальных услуг / Л.Н. Семеркова, Т.Н. Дмитриева // Известия высших учебных заведений. Поволжский район. Общественные науки. Экономика. – 2011. – №4 (20). – С. 127-136.

17. Солдатова, А.В. Методика потребительской оценки качества услуг управляющих организаций в жилищно-коммунальном хозяйстве /

А.В. Солдатова, Е.В. Мишкина // Прикладная математика и вопросы управления. – 2015. – №1. – С. 114-126.

18. УК ЖРП №8 стала лидером потребительского рейтинга среди управляющих компаний Ижевска // Сайт ООО «Управляющая компания «ЖРП №8». – Режим доступа: www.jrp8.ru/jrp8/promo/2719.html

19. Фатахетдинова, А.И. Измерения качества жилищно-коммунальных услуг / А.И. Фатахетдинова // Стандарты и качество. – 2019. – Март. – Режим доступа: ria-stk.ru/mi/adetail.php?ID=36775