

УДК 316.654

Сфера жкх: состояние и проблемы (по результатам социологического исследования в городе Красноярске)

В.И. Злотковский

Красноярский филиал Академии труда и социальных отношений, ул. Марковского 81, Красноярск, Россия

nn101@yandex.ru

Статья получена 12.03.2014, принята 27.04.2014

Сфера жкх анализируется на основе результатов социологического исследования, проведенного в городе Красноярске. Выявляются уровень удовлетворенности качеством услуг по обслуживанию дома, коммунальные проблемы, доставляющие наибольшее беспокойство респондентам, отношение к проблеме ресурсосбережения и степень участия собственников жилья в управлении своим домом. Делается вывод о необходимости внесения серьезных корректив в систему функционирования жкх.

Ключевые слова: жилищно-коммунальное хозяйство, управляющая компания, товарищество собственников жилья, коммунальные проблемы, управление домом, Красноярск.

Sphere of housing and utility sector: state and problems (by results of sociological research in the city of Krasnoyarsk)

V.I. Zlotkovsky

Krasnoyarsk branch of Academy of Labour and Social Relations, 81 Markovsky St., Krasnoyarsk, Russia
nn101@yandex.ru

Received 12.03.2014, accepted 27.04.2014

The article analyzes the sphere of housing and utility sector by using results of sociological research in the city of Krasnoyarsk. It also deals with the level of satisfaction with quality of services in house maintenance. Utility problems, causing the greatest trouble to respondents, attitude to resource-saving problem and participation of householders in house management have also been shown. The author comes to a conclusion that it is necessary to make some serious allowances in the system of functioning housing and utility sector.

Keywords: housing and utility service, management company, householders association, utility problems, house maintenance, Krasnoyarsk.

Введение. Как свидетельствуют результаты социологических опросов и статистические документы, по многим социальным показателям развития Красноярский край можно рассматривать как микромодель всей России. Вследствие чего полученные данные по г. Красноярску с высокой долей вероятности можно распространить на другие территории и получить представление о ситуации в целом по России.

В общественном сознании красноярцев

жилищно-коммунальное хозяйство относится к числу наиболее проблемных сфер городской жизни. Высокие цены на услуги жкх являются главной социальной проблемой, волнующей горожан на протяжении последних десяти лет. В городском рейтинге указанная проблема попеременно делит первое место с другой социальной проблемой – «ростом цен». Сама работа коммунальных служб во второй половине 2000-х годов начинает волновать каждого четверто-

го респондента (22,7 % до 26,8 %). В иной постановке вопроса: «В какой мере вы лично удовлетворены положением дел в сфере жилищно-коммунального хозяйства?» высказывания респондентов еще более критичны. Три четверти от общего числа участников опроса (78,7 %) отмечает позиции «скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен». Противоположного мнения придерживается лишь каждый шестой респондент (16,5 %) (данные декабрьского, 2010 года городского опроса; N = 845).

В ходе общегородского опроса, проведенного в июне 2011 г., планировалось получить ответы на следующие вопросы. В каких жилищных условиях проживают горожане? Что их конкретно удовлетворяет, а что не удовлетворяет в качестве услуг по обслуживанию дома? Какие коммунальные проблемы доставляют жильцам наибольшее беспокойство? Как горожане относятся к проблеме сбережения ресурсов (электроэнергии, воды) и в какой мере участвуют в управлении своим домом?

Несколько слов о выборочной совокупности городского опроса. Использовалась многоступенчатая стратифицированная выборка. На последнем этапе ее реализации применялась маршрутная выборка, при которой интервьюерам на конкретных улицах с указанием номеров домов задавался шаг отбора квартир и квоты по половозрастным характеристикам опрашиваемых. Выборка репрезентирует территориальное размещение горожан (район города, тип поселения в районе: спальный район, промышленно-спальный район, частный сектор) и социально-демографический состав горожан в возрасте 18 лет и старше. Общий объем выборки – 982 респондента.

Результаты опроса позволяют получить представление о жилом фонде города Красноярска.

Паспорт жилого фонда города Красноярска. Тип дома. Дом улучшенной плани-

ровки – 34,4 %, «хрущевка» – 34,2 %, «сталинский» – 5,3 %, общежитие – 9,1 %, «новостройка» – 1,0 %, частный дом – 4,3 %, другое – 12,6 %.

Материал дома. Панельный – 58,4 %, кирпичный – 31,8 %, блочный – 1,7 %, деревянный – 6,6 %.

Этажность дома. 5 этажей – 46,9 %, 9-10 этажей – 31,0 %, 11 этажей и выше – 8,7 %, менее 5 этажей – 9,2 %.

Количество комнат. Двухкомнатная квартира – 36,3 %, трехкомнатная квартира – 20,2 %, однокомнатная – 9,2 %, четырехкомнатная – 5,0 %. Комната в общежитии – 10,6 %, комната в квартире – 1,8 %.

Год строительства дома. 1950-е – 7,0 %, 1960-е – 29,4 %, 1970-е – 24,8 %, 1980-е – 22,3 %, 1990-е – 5,7 %, 2000-е – 8,4 %, 2010 и позднее – 1,3 %.

Усредненная характеристика среднестатистической квартиры жителя города Красноярска выглядит следующим образом. Это главным образом двух- или трехкомнатная квартира (36,3 % и 20,2 % соответственно), расположенная в 5- или 9-10-этажном доме (46,9 % и 31,0 %). Дом панельный (58,4 %) или кирпичный (31,8 %) улучшенной планировки (34,4 %), или «хрущевка» (34,2 %), построенный в основном в 1960-х – 1980-х гг. (79,5 %).

Сопоставление данных опроса о жилом фонде с официальными данными, представленными в программе социально-экономического развития Красноярска до 2020 года, показывает небольшое их расхождение, что свидетельствует о высокой достоверности результатов исследования [3, с. 66].

Удовлетворенность качеством услуг по обслуживанию дома. В табл. 1 представлено линейное распределение ответов респондентов о качестве услуг по обслуживанию дома, предоставляемых предприятиями жкх и организациями, поставляющими электроэнергию, тепло, горячую и холодную воду, газ.

Таблица 1

Удовлетворенность качеством услуг по обслуживанию дома
(% от числа опрошенных)

	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно	Затрудняюсь ответить	Нет такой услуги	В баллах
Подача горячей воды	5,4	60,6	24,3	9,3	0,3	0	2,59
Подача холодной воды	7,2	66,1	21,3	5,0	0,3	0	2,74
Подача электрической энергии	7,6	60,1	21,9	8,7	0,4	1,3	2,63
Подача газа	4,0	17,4	4,8	1,2	0,6	72,0	2,97
Подача тепла	11,2	53,2	20,8	12,2	0,9	1,7	2,49
Содержание и ремонт жилого фонда	2,4	19,0	24,7	41,1	6,1	6,7	1,81
Обслуживание и ремонт лифтов	3,6	17,4	13,4	8,2	5,2	52,1	2,38
Обслуживание и ремонт домофонов	7,1	39,6	13,1	4,7	6,4	29,1	2,93
Вывоз мусора	11,9	53,7	20,1	11,3	2,0	1,0	2,76
Капитальный ремонт здания	2,2	14,1	18,6	50,8	9,0	5,3	1,64
Освещение дворовой территории в вечернее время	3,1	32,0	32,7	28,1	2,0	2,1	2,56
Уборка подъездов, мест общего пользования	3,9	35,2	20,2	26,8	0,4	2,9	1,87
Содержание придомовой территории	5,4	34,6	31,9	25,1	2,4	0,6	2,13
Услуги слесарей-сантехников	2,2	23,7	28,1	23,9	17,9	4,2	2,04

Для удобства анализа переведем линейное распределение ответов респондентов в балльный вид по следующей формуле:

$$P = \frac{4 \cdot R1 + 3 \cdot R2 + 2 \cdot R3 + 1 \cdot R4}{R - R5 - R6}$$

В формуле R1 соответствует ответу «отлично», и ему присвоено 4 балла по четырехступенчатой шкале, R2 – «хорошо» (3 балла), R3 – «удовлетворительно» (2 балла), R4 – «неудовлетворительно» (1 балл), R5 – «затрудняюсь ответить», R6 – «нет такой услуги» и R – общая сумма ответов.

Рассчитанный таким образом уровень удовлетворенности респондентов различными аспектами жилищно-коммунального обслуживания выглядит следующим образом.

Качество обслуживания в целом хорошее (средний балл составляет 2,71) – подача хо-

лодной, горячей воды, электроэнергии, газа, тепла, вывоз мусора, обслуживание и ремонт домофонов, освещение дворовой территории в вечернее время.

Качество обслуживания в целом удовлетворительное (средний балл – 2,18) – обслуживание и ремонт лифтов, содержание придомовой территории (уборка двора, озеленение), услуги слесарей-сантехников обслуживающей организации.

Качество обслуживания в диапазоне: «удовлетворительно» – «неудовлетворительно» (средний балл – 1,67) – содержание и ремонт жилого фонда, капитальный ремонт здания и помещений, уборка подъездов и мест общего пользования.

Наиболее беспокоящие горожан коммунальные проблемы. При ответе на вопрос: «Какие коммунальные проблемы в

наибольшей степени вас волнуют?» респондентам предлагалось выбрать 2-3 ответа из предложенного перечня, содержащего 14 альтернатив. Общая сумма ответов составляет 221,1 %, что свидетельствует о высокой актуальности поднятой проблемы. Как и следовало ожидать, на первое место респонденты поставили позицию «высокая стоимость коммунальных услуг (отопление, подача горячей и холодной воды)». Ее отметил каждый второй участник опроса (53,0 %).

Второе место в рейтинге значимости коммунальных проблем занимает позиция «высокая стоимость услуг по содержанию дома (жилищных услуг)» (37,4 %), третье – несоответствие цены и качества оказываемых услуг (жилищных, коммунальных) (34,2 %).

Актуальность остальных коммунальных проблем заметно ниже. Каждого пятого (19,4 %) волнует отсутствие парковок около дома, каждого десятого – отсутствие мест для выгула собак на придомовой территории. Перебои с электроэнергией (отключения, скачки напряжения, низкое напряжение и т. д.), уборка подъездов, придомовой территории, вывоз мусора беспокоят от 8,9 % до 10,2 % респондентов.

Участников опроса мало беспокоят проблемы водоотведения (канализация и др.) – 7,7 %, отопления (5,9 %), качества водопроводной воды (3,8 %). Практически не испытывают горожане неудобств, связанных с оплатой услуг жкх (недостаток мест оплаты, неудобное время работы и др.) (2,9 %), неудобств, вызванных перебоями в подаче холодной и горячей воды (1,6 % и 3,4 %).

Участников опроса также спросили: «Какие еще из нижеперечисленных проблем обслуживания дома волнуют вас в наибольшей степени?». Респондентам предлагался список, содержащий одиннадцать альтернатив и традиционную позицию «затрудняюсь ответить». Кроме того, они могли дать свой вариант ответа. Общая сумма ответов составила 187,1 %, то есть в среднем участник опроса отметил две позиции.

Первое место занял ответ «низкое качество предоставляемых жилищных услуг (содержание дома, проведение текущего и капитального ремонта)». Его отметил каждый третий респондент (34,7 %). На второе место

участники опроса поставили ответ «отсутствие должного контроля со стороны органов власти за состоянием жилья и оказанием жилищно-коммунальных услуг» (28,3 %), далее – недобросовестность работников жкх (19,1 %), безнаказанность организаций при невыполнении обязательств по договорам оказания жилищно-коммунальных услуг (17,7 %).

Такие проблемы, как низкая активность собственников жилья в защите своих прав, низкая квалификация и низкая культура общения работников жкх, низкое качество предоставляемых коммунальных услуг (отопление, горячее и холодное водоснабжение) волнуют от 10,1 % до 13,9 % респондентов. Еще меньше беспокоит отсутствие конкуренции между организациями, предоставляющими коммунальные услуги (6,8 %) и отношения между соседями, невозможность собственников жилья договориться по важным вопросам (4,1 %).

Весьма показательны ответы респондентов на открытый вопрос о пожеланиях и предложениях по повышению качества предоставляемых услуг в сфере жкх. Всего на открытый вопрос были получены ответы от 78,6 % респондентов. Анализ полученной информации позволяет классифицировать ответы респондентов по нескольким смысловым группам. На первом месте стоят высказывания, связанные с благоустройством двора и дворовых территорий (20,2 %). На втором месте по числу упоминаний находятся пожелания о необходимости повышения качества оказываемых услуг жкх (17,7 %). Третье место занимают просьбы и пожелания, относящиеся к теме капитального ремонта дома и подъездов (15,5 %). 6,1 % респондентов указали на необходимость коммунальным организациям нести ответственность и обеспечить прозрачность своей деятельности (реагировать на жалобы жильцов, отчитываться перед жильцами, сделать понятными отчеты и др.).

5,9 % высказываний относится к стоимости услуг жкх (нужно обосновывать стоимость услуг, понижать ее и пр.). 4,2 % участников опроса просят устранить конкретные коммунальные проблемы (освещение в подъездах, ремонт лифта, прочистить мусоропровод, убрать надписи со стен и др.).

Отношение горожан к проблеме ресурсосбережения. Судя по данным табл. 2, каждый четвертый (23,9 %) постоянно экономит горячую и холодную воду и почти каждый второй (45,6 %) стремится к этому. О постоянной экономии электроэнергии заявляет каждый третий (33,9 %), о стремлении к экономии – каждый второй (45,8 %).

Анализ данных в разрезе социальных групп выявил: по мере повышения возраста и снижения материального достатка респондентов растет стремление к экономии электроэнергии, горячей и холодной воды. Таким образом, самыми рачительными домовладельцами оказываются пожилые и бедные горожане.

Таблица 2

Отношение респондентов к экономии воды и электрической энергии
(% от числа опрошенных)

	Горячая и холодная вода	Электроэнергия
Да, постоянно	23,9	33,9
Стремлюсь экономить	45,6	45,8
Нет, не задумывался об этом	18,9	13,9
Нет, так как полностью оплачиваю эти услуги	10,9	5,8
Затрудняюсь ответить	0,8	0,7

Отвечая на вопрос: «Установлены ли в вашей квартире приборы учета холодной и горячей воды?», только 17,9 % респондентов ответили утвердительно (по состоянию на середину 2011 г.). Каждый третий участник опроса (33,7 %) планировал установить приборы учета в ближайшее время. В то же время почти у половины респондентов (46,9 %) водосчетчики отсутствовали. Из них большая часть (или 35,0 % от общего числа опрошенных) не собиралась устанавливать приборы учета, меньшая часть (11,9 %) – не знала, куда обратиться для решения этого вопроса.

Прослеживается прямая зависимость между отношением респондентов к экономии воды и установкой водосчетчиков. Счетчики устанавливают главным образом те, кто экономит горячую и холодную воду, и, наоборот, не собираются устанавливать приборы учета воды преимущественно не задумывающиеся об экономии воды.

Среди горожан, установивших водосчетчики, две трети (64,6 %) замечают снижение оплаты за пользование горячей и холодной водой, из них 41,6 % – существенное и 23,0 % – незначительное. Объяс-

нения респондентов, не установивших водосчетчики, сводятся главным образом к трем основным причинам: отсутствие времени для установки, которая производится в основном в рабочее время (29,1 %), недостаток средств на установку приборов (28,3 %), отсутствие выгоды от установки приборов (27,0 %). Среди первых выделяются работающие граждане, среди вторых – пожилые и бедные, среди третьих – руководители, предприниматели, молодежь и состоятельные горожане.

Лишь каждый четвертый респондент (24,7 %) знает о том, что в доме установлен общедомовой прибор учета воды, и каждый пятый (21,3 %) – общедомовой прибор учета электроэнергии. Последнее обстоятельство позволяет предположить: в местах общего пользования большинство горожан не заботятся об экономии электроэнергии.

Участие граждан в управлении своим домом. Со вступлением в силу Жилищного кодекса РФ собственники помещений в многоквартирных домах на общем собрании должны были выбрать один из трех способов управления домом: управляющая компания, товарищество собственни-

ков жилья (ТСЖ) или жилищно-строительный кооператив (ЖСК).

По данным опроса, обслуживанием основной части жилищного фонда города занимаются управляющие компании (70,2 %), на долю ТСЖ приходится 11,7 %, ЖСК – всего 0,4 %.

Сопоставление официальных данных о способе управления домами с результатами опроса, принимая во внимание относительно высокую долю респондентов, затруднившихся с ответом (16,7 %), подтверждает высокую достоверность результатов анкетного опроса горожан [3, с. 66, 67].

На вопрос об участии в общем собрании по выбору способа управления своим домом получены достаточно неожиданные результаты. Выяснилось: только 6,2 % респондентов участвовали в очном собрании и 3,1 % – принимали участие в заочном голосовании. Более половины респондентов (51,1 %) не слышали о проведении такого собрания в доме, еще 11,4 % – не участвовали в собрании по независящим от них причинам (командировка, отпуск, болезнь и т. д.), 13,9 % – не участвовали, так как не хотели или не видели в этом смысла. Затруднился с ответом на вопрос каждый десятый (10,3 %), еще 3,0 % отметили позицию «другое».

Таким образом, полученные данные позволяют утверждать: только каждый третий респондент знал о проведении собрания по выбору способа управления домом и лишь каждый одиннадцатый (9,3 %) принял участие в собрании в очной или заочной форме. Отсюда следует: выбор способа управления домами в Красноярске решался без участия подавляющего большинства его жителей, а итоговые протоколы попросту «нарисованы».

Но, может быть, после определения формы управления домом собственники квартир включились в процесс управления? Результаты опроса не подтверждают эту гипотезу. 8,6 % респондентов сказали, что несколько раз участвовали в собраниях собственников дома, 1,1 % – состоят в выборном органе управления домом. В то же время, две трети респондентов (66,1 %) не принимают участия в управлении до-

мом. Участие остальных носит разовый или номинальный характер. К примеру, 12,0 % респондентов обращались к руководству ТСЖ/управляющей компании в устной форме, 8,7 % – с письменным обращением, 7,4 % – участвовали в субботниках, мероприятиях по благоустройству придомовой территории, 4,1 % – участвовали в собрании один раз и всего 2,9 % – знакомились с информацией о деятельности ТСЖ/управляющей компании в интернете.

Основными источниками получения информации о деятельности управляющей компании или ТСЖ выступают отчет о деятельности, напечатанный на квитанции об оплате ЖКУ (33,4 %), и информация, размещаемая на доске объявлений (21,6 %).

На вопрос: «Считаете ли вы финансовую деятельность вашей управляющей компании/ТСЖ прозрачной (есть возможность проверки расходования финансовых средств)?» утвердительно ответили всего 14,6 % респондентов, из которых позицию «да» отметили 4,0 %, «скорее да» – 10,6 %. Противоположного мнения придерживаются 59,3 % участников опроса («нет» – 49,0 %, «скорее нет» – 16,3 %).

В свете полученных данных вполне логичными выглядят ответы респондентов о том, в чьих интересах работает управляющая компания/ТСЖ. Каждый третий респондент (31,3 %) считает, что они работают главным образом в собственных интересах, каждый пятый (21,9 %) – делают вид, что работают в интересах жильцов дома. Еще 29,4 % участников опроса отметили позицию «трудно сказать однозначно» и 9,6 % – затруднились с ответом. И всего 7,8 % согласны с тем, что управляющая компания/ТСЖ главным образом работают в интересах жильцов дома.

Не прослеживается связь между степенью участия респондентов в управлении домом и их представлениями о том, в чьих интересах работает управляющая компания/ТСЖ. Так, 60 % респондентов, состоящих в выборном органе, отметили позицию «трудно сказать однозначно» и 10,0 % – затруднились с ответом. Эти респонденты оказались солидарными со всеми

опрошенными: управляющая компания/ТСЖ делают вид, что работают в интересах жильцов дома (20,0 % и 21,9 % соответственно) и в интересах жильцов дома (10,0 % и 7,8 %). Отсюда можно предположить гипотетическую ситуацию активного участия большинства граждан в управлении домом, но в условиях современной реальности они не будут уверены в возможности отстаивать свои интересы. Это ставит под сомнение широко распространенное мнение о том, что проблемы ЖКХ во многом связаны с пассивностью людей.

По мнению депутата Государственной думы РФ от Красноярского края В.М. Зубова, жители будут активно участвовать в управлении своим домом только тогда, когда почувствуют, что их голос имеет значение и вес.

Осмысление полученных результатов позволяет сделать следующее предположение общего характера. В ходе реформы ЖКХ собственники жилья по существу остались один на один с коммерческими организациями в лице управляющих компаний/ТСЖ и организаций-монополистов, поставляющих ресурсы.

Судя по данным опроса, горожане считают: органы власти фактически устранились от контроля в сфере ЖКХ. Не лучше ситуация и с правоохранительными и контролирующими органами. Так, генеральный прокурор РФ Юрий Чайка говорит о крайне низком уровне эффективности органов МВД в расследовании правонарушений в этой сфере. По его мнению, по данным нарушениям, исчисляемым сотнями тысяч по стране, МВД вообще не хочет работать [1]. Одновременно эксперты отмечают: на обращения граждан жилищной инспекции, органы власти, отделения Роспотребнадзора реагируют главным образом пересылкой друг другу большого числа писем. А на защиту законных прав граждан, связанных с вопросами ЖКХ, в суде в среднем уходит два года [2].

В свете сказанного вполне закономерно, что тревога населения по поводу ЖКХ не только не снижается, а даже нарастает. В 2012-2013 годах позиция «высокие тарифы на услуги ЖКХ» по-прежнему занимает первое место в рейтинге социальных про-

блем, вызывающих наибольшее беспокойство у красноярцев, не уступая его даже «росту цен». Несколько выросла тревожность по поводу качества работы коммунальных служб (с 22,7 % в 2006 г. до 26,8 % в 2013 г.). В отчете перед депутатами городского совета в марте 2014 года глава города Э.Ш. Акбулатов отмечал рост числа обращений горожан в мэрию, значительная часть из которых относится к сфере ЖКХ [4].

Все сказанное позволяет сделать вывод: для исправления ситуации необходимо вносить серьезные коррективы и изменения в систему функционирования ЖКХ. В первую очередь речь должна идти о создании условий по реальному участию граждан в управлении отраслью в целом и своим домом в частности. Необходимо ограничить рост тарифов предприятий-монополистов на электроэнергию, отопление, воду, газ (не выше уровня инфляции), создавать конкурентную среду в сфере оказания жилищных и коммунальных услуг, организовать действенный контроль со стороны органов власти, правоохранительных и контролирующих органов.

Некоторое основание для сдержанного оптимизма дает информация о создании муниципальной управляющей компании. Руководство города полагает: такая компания может стать общегородским «ориентиром в качестве обслуживания жилого фонда, оказании жилищно-коммунальных услуг, своевременности и эффективности, гарантированных муниципалитетом» [5]. Появление муниципальной управляющей компании позволит повысить уровень конкуренции между управляющими компаниями и ТСЖ, что, в свою очередь, должно позитивно отразиться на качестве и стоимости оказываемых услуг.

Литература

1. Генпрокурор Чайка раскритиковал борьбу МВД с коррупцией в сфере ЖКХ // МКРУ [Электронный ресурс]: сайт. URL: <http://www.-mk.ru/politics/article/2014/02/12/983885-genprokuror-chayka-raskritikoval-borbu-mvd-s-korrupciyey-v-sfere-zhkh.html> (дата обращения: 12.02.2014).

2. Механизм контроля: как собираются решать проблемы переплаты за жкх // AiF.ru [Электронный ресурс] сайт. URL: <http://www.aif.ru/realty/utilities/41134> (дата обращения: 30.03.2014).

3. Программа социально-экономического развития Красноярска до 2020 года: распоряжение от 11 окт. 2011 № В-237 [Электронный ресурс] // Офиц. сайт администрации города Красноярска. – URL: http://www.admkrsk.ru/citytoday/economics/social_situation/Pages/developmentprogram.aspx (дата обращения: 29.03.2014).

4. Черных А. Глава Красноярска Эдхам Акбулатов отчитался перед депутатами горсовета // Городские новости. 2014. № 2746. 29 марта.

5. Муниципальная управляющая компания Красноярска обвалит рынок жкх // Дела ru [Электронный ресурс]: сайт. URL: <http://www.dela.ru/news/muk-zhkkh/> (дата обращения: 8.04.2014).