



Утверждаю _____

Административный директор Фонда «ВЦИОМ»,
А.М. Долгова

Осведомлённость россиян о реформе ЖКХ

*Отчёт по результатам исследования для Некоммерческого партнерства
«Национальный центр общественного контроля в сфере
жилищно-коммунального хозяйства “ЖКХ Контроль”»*

МОСКВА, июнь 2019 г.

	Слайд
Методология исследования	3
Социально-демографические характеристики выборочной совокупности	4
Основные выводы	8
I. Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ	15
II. Участие россиян в основных направлениях реформы ЖКХ	23
III. Информированность владельцев квартир в многоквартирных домах о праве получения государственной поддержки при проведении энергоэффективного капитального ремонта	30
IV. Наиболее распространенные проблемы организации и проведения капитального ремонта в многоквартирном доме	36
VI. Оценка изменений качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг	40
VII. Предпочтения в выборе источника информации о новостях в сфере ЖКХ	46

Период проведения опроса: 17.06.2019 – 28.06.2019.

Цель исследования – мониторинг основных показателей отношения общества к проводимой реформе ЖКХ.

Задачи исследования:

- оценить информированность населения России о реформе ЖКХ в целом и о её отдельных направлениях, а также проанализировать поквартальную динамику данного показателя за последние годы
- определить уровень готовности россиян участвовать в мероприятиях в рамках реформы ЖКХ
- выявить иные аспекты знания, отношения и поведения россиян в рамках реализации в России реформы ЖКХ
- определить уровень интереса россиян к новостям в сфере ЖКХ.

Метод исследования: формализованные личные интервью по месту жительства (квартирный опрос).

Целевая аудитория: население Российской Федерации в возрасте старше 18 лет, проживающее в многоквартирных домах.

Выборка и география исследования:

- ❑ 1600 человек. Схема реализации выборочной совокупности обеспечивает многоступенчатую стратифицированную территориальную случайную выборку респондентов. Выборка репрезентирует взрослое (старше 18 лет) население страны по полу, возрасту, образованию и типу населенного пункта, в котором проживает респондент. Репрезентированы отдельные федеральные округа РФ.
- ❑ В опросе приняли участие жители 46 регионов России из 130 населенных пунктов.
- ❑ Статистическая погрешность не превышает 3,7%.

Социально-демографические характеристики выборочной совокупности



Таблица 1

Пол респондентов,
% от общего количества опрошенных, n=1600

Пол	%
Мужской	45
Женский	55
Всего:	100

Таблица 2

Возраст респондентов,
% от общего количества опрошенных, n=1600

Возраст	%
18-24 года	12
25-34 года	18
35-44 года	20
45-54 лет	19
55 лет и старше	31
Всего:	100

Образование респондентов,

% от общего количества опрошенных, n=1600

Таблица 3

Образование	%
Неполное среднее образование или ниже	2
Среднее образование (школа или ПТУ)	19
Среднее специальное образование (техникум)	43
Незаконченное высшее (не менее 3-х курсов ВУЗа), высшее	36
Всего:	100

Социально-демографические характеристики выборочной совокупности



Уровень дохода респондентов,

% от общего количества опрошенных, n=1600

Таблица 4

Уровень дохода на одного члена домохозяйства	%
до 10 000 руб.	5
10 001 – 20 000 руб.	14
20 001 – 30 000 руб.	15
30 001 – 50 000 руб.	26
50 001 руб. и выше	24
Затрудняюсь ответить	16
Всего:	100

Социально-демографические характеристики выборочной совокупности



Самооценка материального положения респондентов,

% от общего количества опрошенных, n=1600

Таблица 5

Самооценка материального положения	%
Мы едва сводим концы с концами. Денег не хватает даже на продукты	5
На продукты денег хватает, но покупка одежды уже затруднительна	20
Денег хватает на продукты и одежду, но покупка холодильника, телевизора, мебели – для нас проблема	46
Мы можем без труда купить холодильник, телевизор, мебель, но на большее денег нет	23
Мы можем позволить себе практически все: машину, квартиру, дачу и многое другое	4
Затрудняюсь ответить	2
Всего:	100

Основные выводы



Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ

Доля россиян, осведомленных о проводимой в стране реформе ЖКХ, во втором первом квартале 2019 года составила 76%. Это на 3 п.п. ниже, чем кварталом ранее (79%).

Лучше других о реформе информированы россияне:

- ☐ старше 55 лет (81%);
- ☐ со средним специальным и высшим образованием (73-77%);
- ☐ проживающие в Москве или Санкт-Петербурге (84%), а также в регионах Центрального (74%) и Сибирского (84%) федеральных округов;
- ☐ со средним уровнем дохода (3-я квинтильная группа – 76%).

Значимо ниже уровень информированности о реформе ЖКХ среди россиян:

- ☐ в возрасте от 18 до 24 лет (66%);
- ☐ со средним и ниже уровнем образования (67-71%);
- ☐ живущих в городах с населением более 500 тыс. человек (70%), а также в регионах СКФО (63%) и СЗФО (65%);
- ☐ с доходом выше среднего (4-я квинтильная группа – 74%).

Участие населения в основных направлениях реформы ЖКХ

По данным на второй квартал 2019 года доля россиян, принимавших участие в тех или иных направлениях реформирования ЖКХ, составила 87% (показатель в предыдущем квартале – 89%). Наиболее распространённые формы участия граждан в реформе: установка в квартире приборов учёта потребления воды (76%), установка энергосберегающих ламп и приборов (75%) и благоустройство придомовой территории (22%).

Менее распространены такие формы участия граждан, как выбор частной управляющей компании (9%), участие в создании ТСЖ (8%) и в контроле деятельности частной управляющей компании (6%).

Наиболее активными участниками реформы ЖКХ являются:

- ☐ россияне старше 45 лет (89-95%);
- ☐ с высшим образованием (93%);
- ☐ жители средних и малых городов с населением до 100 тыс. человек (93-95%).

Наименее активными участниками реформы ЖКХ являются:

- ☐ россияне в возрасте до 24 лет (37% не принимали участия в реформе);
- ☐ жители городов более 1 млн человек, включая Москву и Санкт-Петербург (15%-27%).

Осведомленность о праве получения государственной поддержки при проведении энергоэффективного капитального ремонта

Во втором квартале 2019 года уровень декларируемой информированности россиян о праве получения государственной поддержки при проведении энергоэффективного капитального ремонта составил 39%, при этом хорошо знают о нем не более 7% опрошенных.

Лучше других о данном праве информированы россияне:

- ☐ старше 45 лет (43% знают или что-то слышали о нем);
- ☐ проживающие в городах с населением 100-500 тыс. чел. (46%);
- ☐ жители Сибирского (50%) и Северо-Западного (45%) федеральных округов;
- ☐ с высоким (5-й квинтиль) уровнем дохода (51%).

Значительно ниже уровень информированности о праве получения государственной поддержки среди россиян:

- ☐ в возрасте до 24 лет (70% отметили, что впервые слышат о данном праве);
- ☐ жителей городов с населением менее 50 тыс. чел. и сел (65%);
- ☐ жителей Северо-Кавказского и Уральского федеральных округов (75% и 81%);
- ☐ с низким уровнем дохода (1-ая квинтильная группа – 71%).

Наиболее распространенные проблемы организации и проведения капитального ремонта в многоквартирном доме

О проблемах и сложностях, связанных с проведением капитального ремонта в многоквартирных домах, слышали две трети россиян (69%).

Чаще всего опрошенные упоминали три проблемы: низкое качество ремонта (25%), несоблюдение сроков (22%) и плохую информированность жильцов о том, как организовать такой ремонт (22%).

Чаще других отмечали низкое качество капитального ремонта:

- ☐ россияне, проживающие в регионах Дальневосточного, Сибирского и Северо-Западного федеральных округов (31-39%);
- ☐ россияне с уровнем дохода выше среднего (4-я квинтильная группа – 30%).

О несоблюдении сроков проведения ремонта чаще упоминали:

- ☐ проживающие в Центральном, Южном и Приволжском округах (23-25%);
- ☐ россияне со средним уровнем дохода (3-я квинтильная группа – 29%).

Чаще говорили о незнании жильцами того, как организовать ремонт:

- ☐ жители Северо-Кавказского и Южного федеральных округов (по 32-47%);
- ☐ россияне с низким уровнем дохода (1-я квинтильная группа – 32%).

Оценка произошедших изменений в качестве предоставляемых жилищно-коммунальных услуг

Изменения в оценке качества ЖКУ за последние три месяца россияне стали замечать реже. Во втором квартале 2019 года доля тех, кто считает, что качество жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ) улучшилось, составила 18% (в предыдущем квартале – 22%). О том, что качество ЖКУ снижается, говорят сегодня 22% жителей страны (в предыдущем квартале – 23%).

Чаще других положительно оценивали произошедшие изменения:

- ☐ россияне в возрасте 45-59 лет (27%);
- ☐ россияне, проживающие в городах с населением 100-500 тыс. чел. (27%);
- ☐ жители Центрального и Северо-Западного федеральных округов (24% и 29% соответственно);
- ☐ россияне с высоким уровнем дохода (5-ая квинтильная группа – 25%).

Чаще всего негативно оценивали произошедшие изменения:

- ☐ россияне 25-34 лет (23% негативных оценок)
- ☐ жители городов-миллионников (30%);
- ☐ проживающие в Приволжском и Северо-Кавказском федеральных округах (29% и 27% соответственно);
- ☐ россияне со низким уровнем дохода (1-я и 2-я квинтильные группы – 27% и 26% соответственно).

Предпочтения в выборе источника информации о новостях в сфере ЖКХ

Доля граждан, с той или иной степенью регулярности интересующихся новостями сферы ЖКХ, по состоянию на второй квартал 2019 года, составляет 79%. В наименьшей степени проявляют интерес к новостям о ЖКХ россияне младше 24 лет (не интересуются совсем 50%).

Выбирают телевидение в качестве основного источника новостей о сфере ЖКХ:

- ☐ россияне старше 55 лет (63%), чаще без высшего образования (41%);
- ☐ с доходом средним и ниже среднего (42%-45%);
- ☐ жители Уральского и Северо-Западного и Северо-Кавказского федеральных округов (42-45%);
- ☐ проживающие в городах с населением 50-100 тыс. чел. (44%).

Предпочитают узнавать о новостях ЖКХ в Интернете:

- ☐ молодые люди 18-35 лет (до 46%);
- ☐ со средним и выше уровнем дохода (до 48%);
- ☐ проживающие в Северо-Западном федеральном округе (55%).

Информационные стенды в доме – удобный источник информации о ЖКХ для:

- ☐ россиян без высшего образования (16%);
- ☐ жителей Москвы и Санкт-Петербурга (19%);
- ☐ россиян с высоким уровнем дохода (5-я квинтильная группа – 21%).

Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ

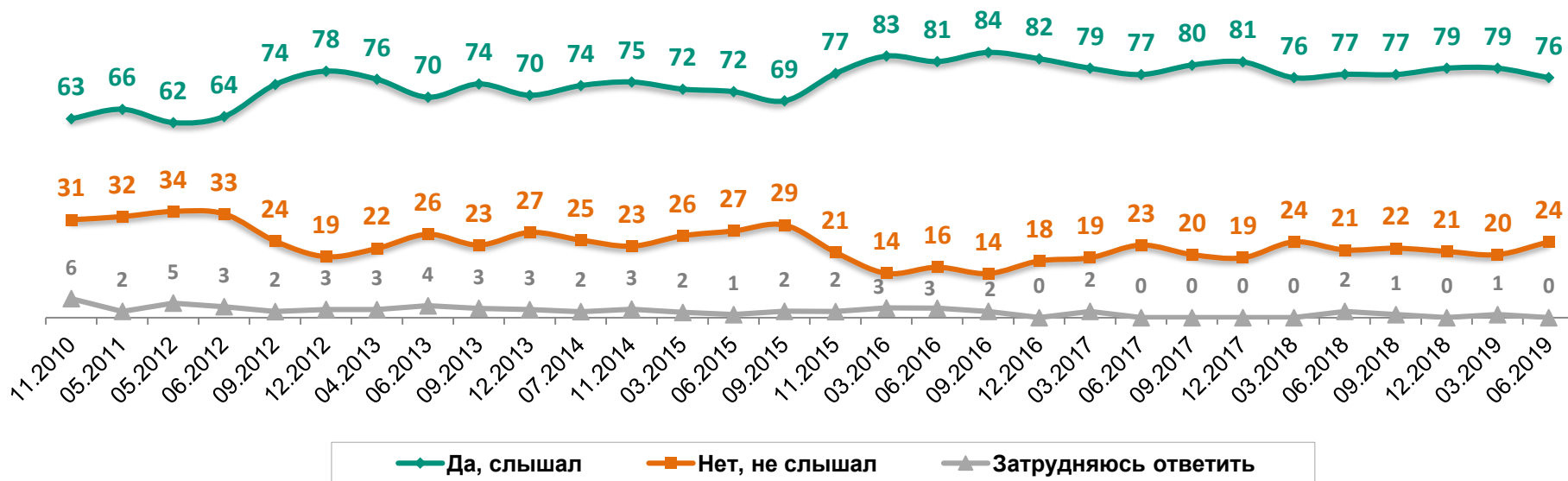


Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ



Слышали ли Вы о том, что в России сейчас проводится реформирование ЖКХ, в рамках которого осуществляется капитальный ремонт многоквартирных домов, реализуется программа переселения граждан из аварийного жилья, проводится благоустройство дворов, применяются энергосберегающие технологии, устанавливаются приборы учета воды, газа и электроэнергии?*

Диаграмма 1
в % от всех респондентов**, n=1104



- Общая тенденция за весь период наблюдения представлена незначительным ростом осведомленности о реформе ЖКХ. По сравнению с предыдущим замером (1 кв. 2019 года) доля тех, кто слышал о проводимой реформе, снизилась на 3 п.п., составив во втором квартале 2019 года 76%.

Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ



Слышали ли Вы о том, что в России сейчас проводится реформирование ЖКХ, в рамках которого осуществляется капитальный ремонт многоквартирных домов, реализуется программа переселения граждан из аварийного жилья, проводится благоустройство дворов, применяются энергосберегающие технологии, устанавливаются приборы учета воды, газа и электроэнергии?*

Диаграмма 2

доля осведомленных в %, по возрастным группам, n=1104

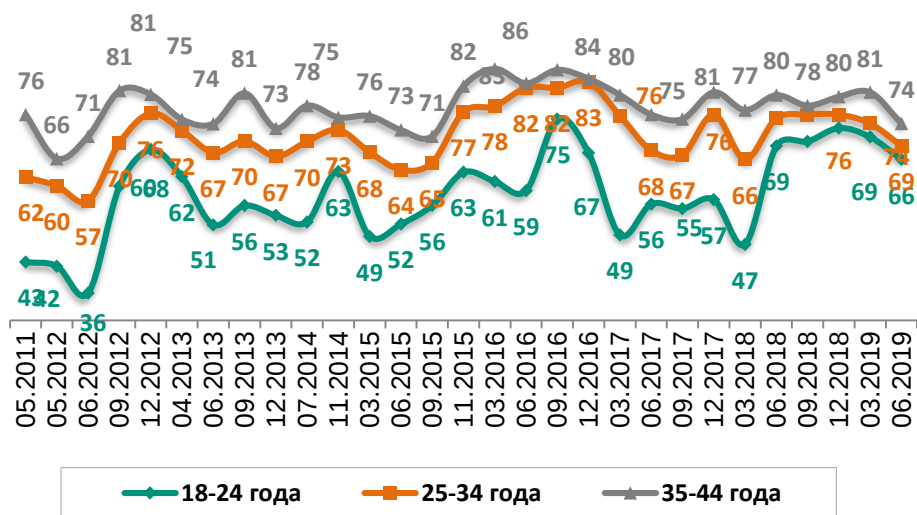
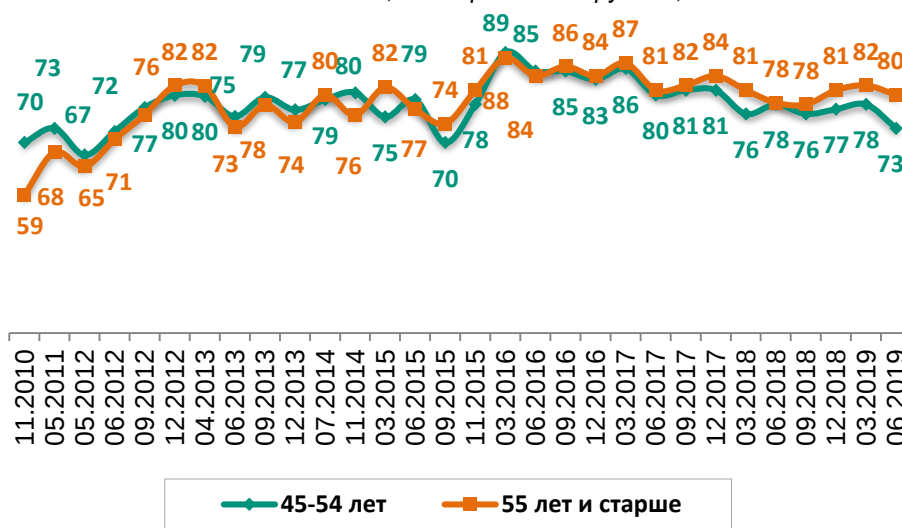


Диаграмма 3

доля осведомленных в %, по возрастным группам, n=1104



- ❑ Снижение осведомленности о реформировании ЖКХ происходило в основном за счет молодых россиян. По сравнению с первым кварталом 2019 г. респонденты 18-34 лет реже стали отвечать, что знают о проводимых изменениях. В группе россиян 35-44 лет также наблюдается снижение осведомленности (на 7 п.п.).
- ❑ Информированность о реформе среди россиян среднего и старшего возрастов снижалась незначительно – не более чем на 2-5 п.п.

Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ



Слышали ли Вы о том, что в России сейчас проводится реформирование ЖКХ, в рамках которого осуществляется капитальный ремонт многоквартирных домов, реализуется программа переселения граждан из аварийного жилья, проводится благоустройство дворов, применяются энергосберегающие технологии, устанавливаются приборы учета воды, газа и электроэнергии?*

Диаграмма 4

доля осведомленных в %, по уровню образования, n=1104

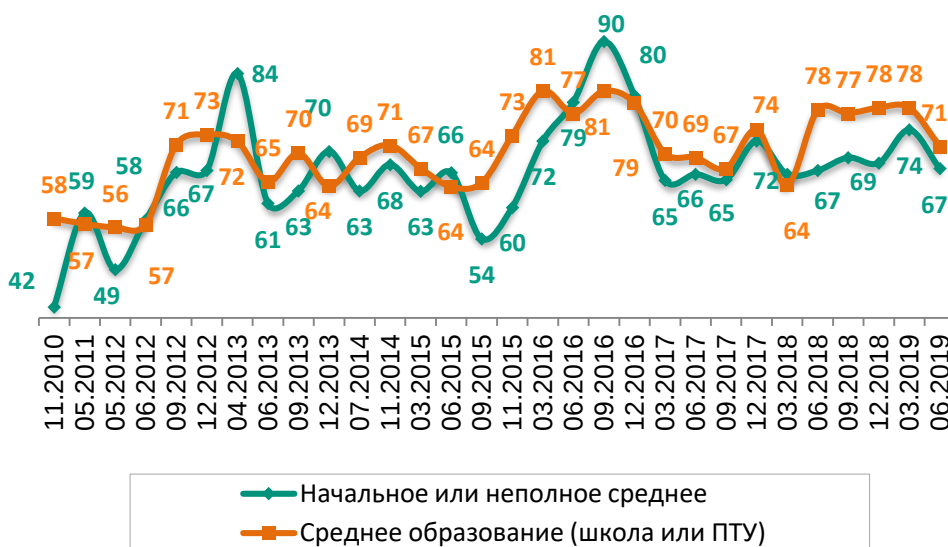
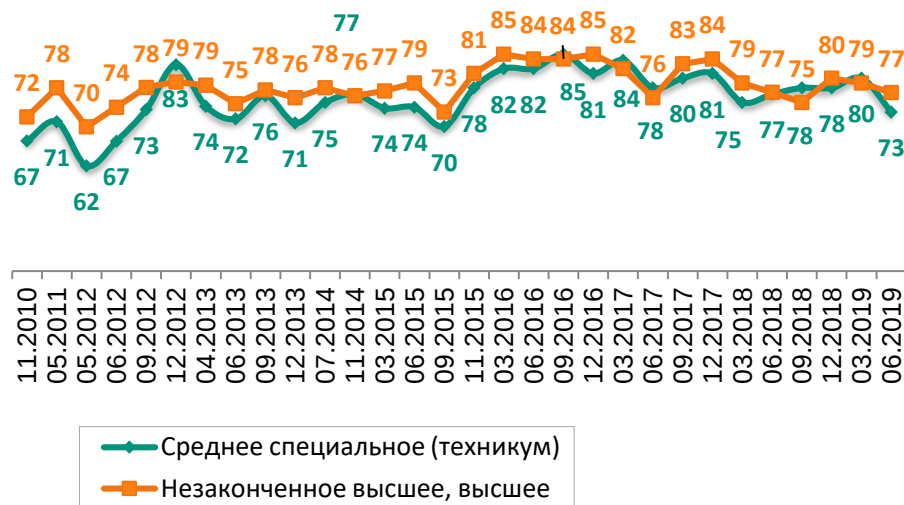


Диаграмма 5

доля осведомленных в %, по уровню образования, n=1104



- ❑ Существенное снижение информированности о реформировании ЖКХ происходило в группе россиян со средним и ниже образованием.
- ❑ Уровень информированности россиян с высшим образованием остался практически без изменений (77%).

Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ



Слышали ли Вы о том, что в России сейчас проводится реформирование ЖКХ, в рамках которого осуществляется капитальный ремонт многоквартирных домов, реализуется программа переселения граждан из аварийного жилья, проводится благоустройство дворов, применяются энергосберегающие технологии, устанавливаются приборы учета воды, газа и электроэнергии?*

Диаграмма 6

доля осведомленных, в % по типу населенного пункта, n=1104

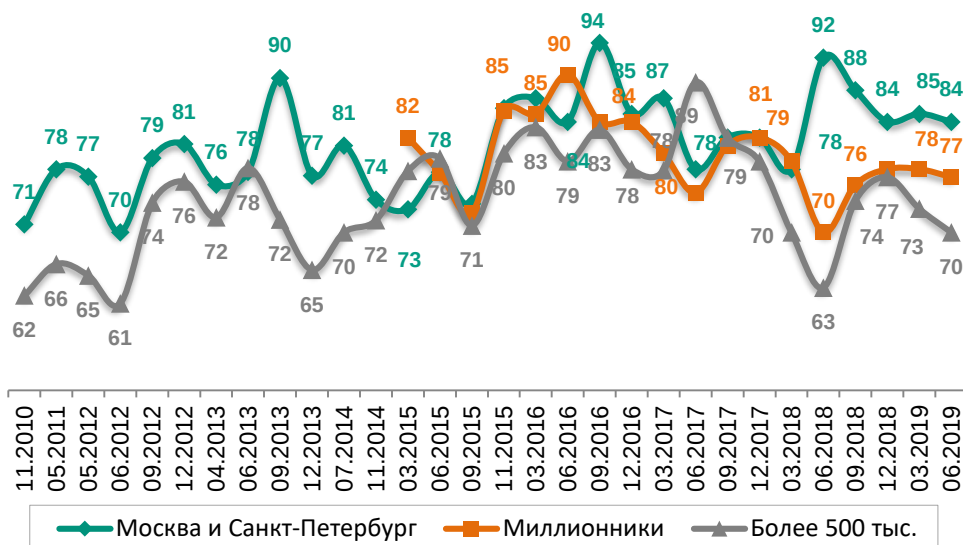
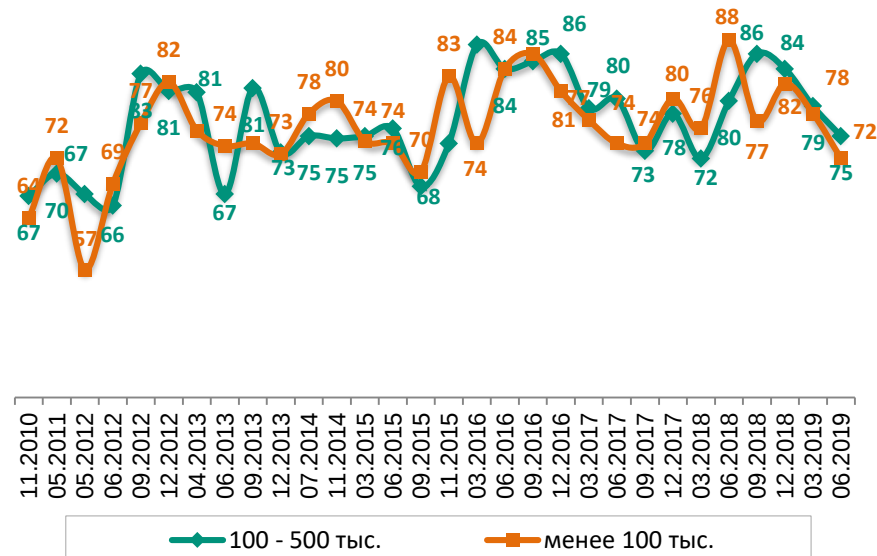


Диаграмма 7

доля осведомленных, в % по типу населенного пункта, n=1104



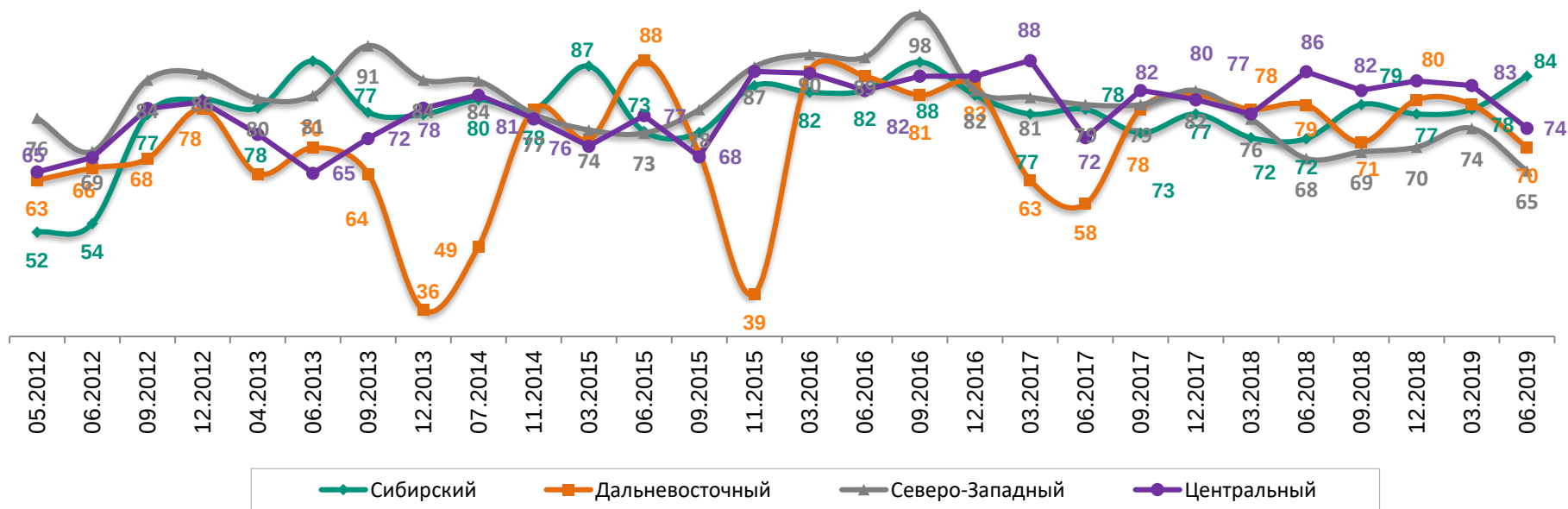
- Доля осведомленных о реформе в Москве и Санкт-Петербурге продолжает оставаться наиболее высокой среди различных типов населенных пунктов (84-45%). В остальных крупных городах осведомленность за квартал также почти не изменилась (70- 77%).
- За квартал произошло снижение осведомленности о реформировании ЖКХ среди жителей небольших городов до 100 тыс. человек. Их информированность в начале 2019 года составляла 78%, во 2 квартале – 72%.

Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ



Слышали ли Вы о том, что в России сейчас проводится реформирование ЖКХ, в рамках которого осуществляется капитальный ремонт многоквартирных домов, реализуется программа переселения граждан из аварийного жилья, проводится благоустройство дворов, применяются энергосберегающие технологии, устанавливаются приборы учета воды, газа и электроэнергии?*

Диаграмма 8
доля осведомленных, в % по федеральным округам, n=1104



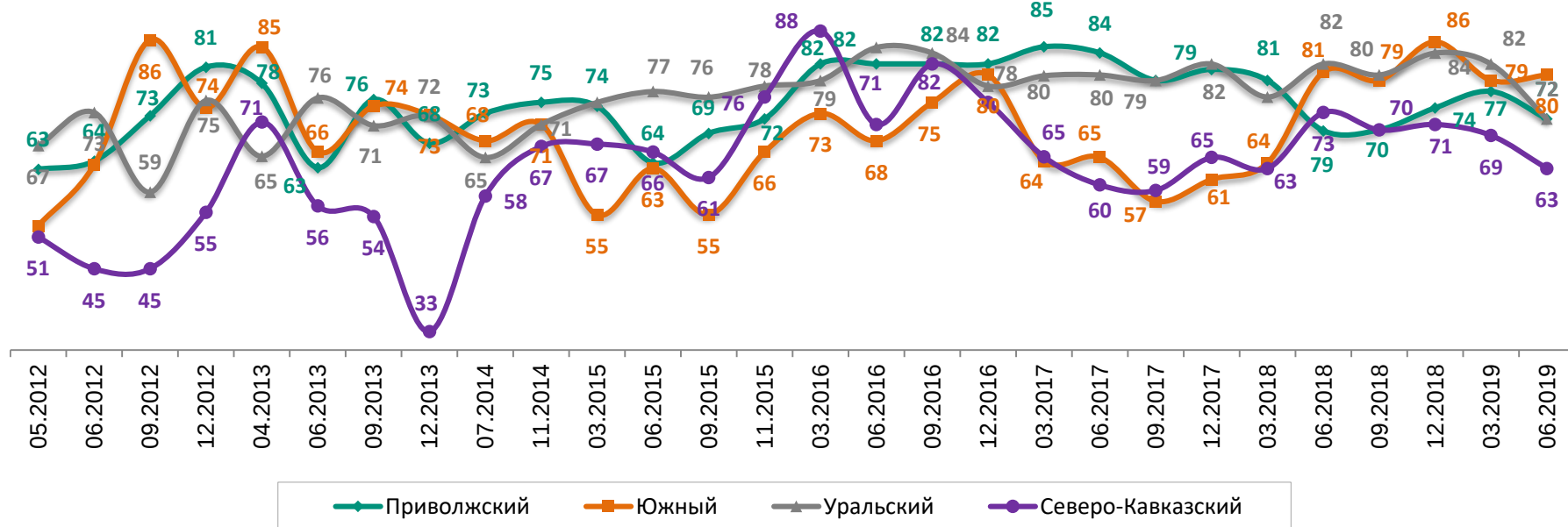
- В большинстве федеральных округов по сравнению с предыдущим периодом уровень осведомленности о реформе снизился (снижение до 9 п.п.). Исключение составил Сибирский округ, где показатель продемонстрировал рост с 78% до 84%.

Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ



Слышали ли Вы о том, что в России сейчас проводится реформирование ЖКХ, в рамках которого осуществляется капитальный ремонт многоквартирных домов, реализуется программа переселения граждан из аварийного жилья, проводится благоустройство дворов, применяются энергосберегающие технологии, устанавливаются приборы учета воды, газа и электроэнергии?*

Диаграмма 9
доля осведомленных, в % по федеральным округам, n=1104



- Среди жителей Северо-Кавказского, Уральского и Приволжского округов осведомленность о реформе незначительно снизилась.
- Осведомленность жителей Южного округа осталась прежней (изм. на 1 п.п.).

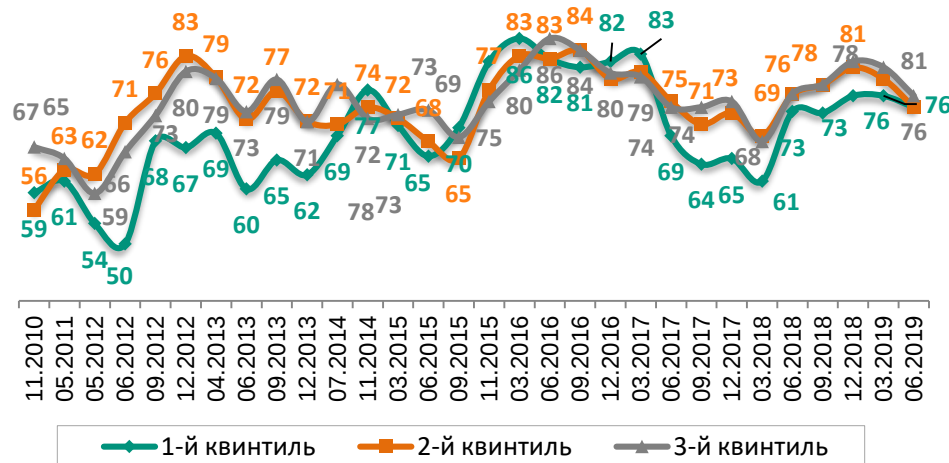
Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ



Слышали ли Вы о том, что в России сейчас проводится реформирование ЖКХ, в рамках которого осуществляется капитальный ремонт многоквартирных домов, реализуется программа переселения граждан из аварийного жилья, проводится благоустройство дворов, применяются энергосберегающие технологии, устанавливаются приборы учета воды, газа и электроэнергии?*

Диаграмма 10

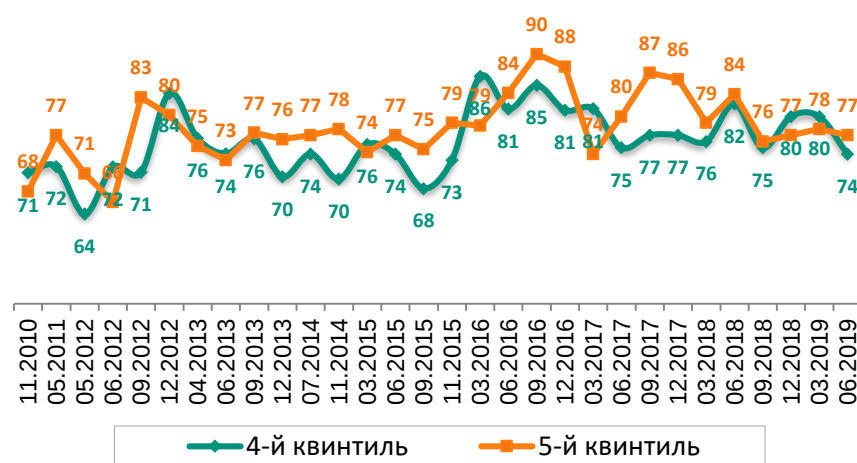
доля осведомленных, в % по уровню дохода, n=1104



- Информированность о реформе россиян из наименее материально-обеспеченных групп (1-3 квинтили) за последний квартал снизилась, хотя в годовой ретроспективе по-прежнему заметен рост.

Диаграмма 11

доля осведомленных, в % по уровню дохода, n=1104



- В 4 квинтиле (материальное положение выше среднего) наблюдался небольшой спад. При этом в 5 квинтиле (наиболее обеспеченные россияне) осведомленность о реформе осталась на уровне 77%.

Участие россиян в основных направлениях реформы ЖКХ



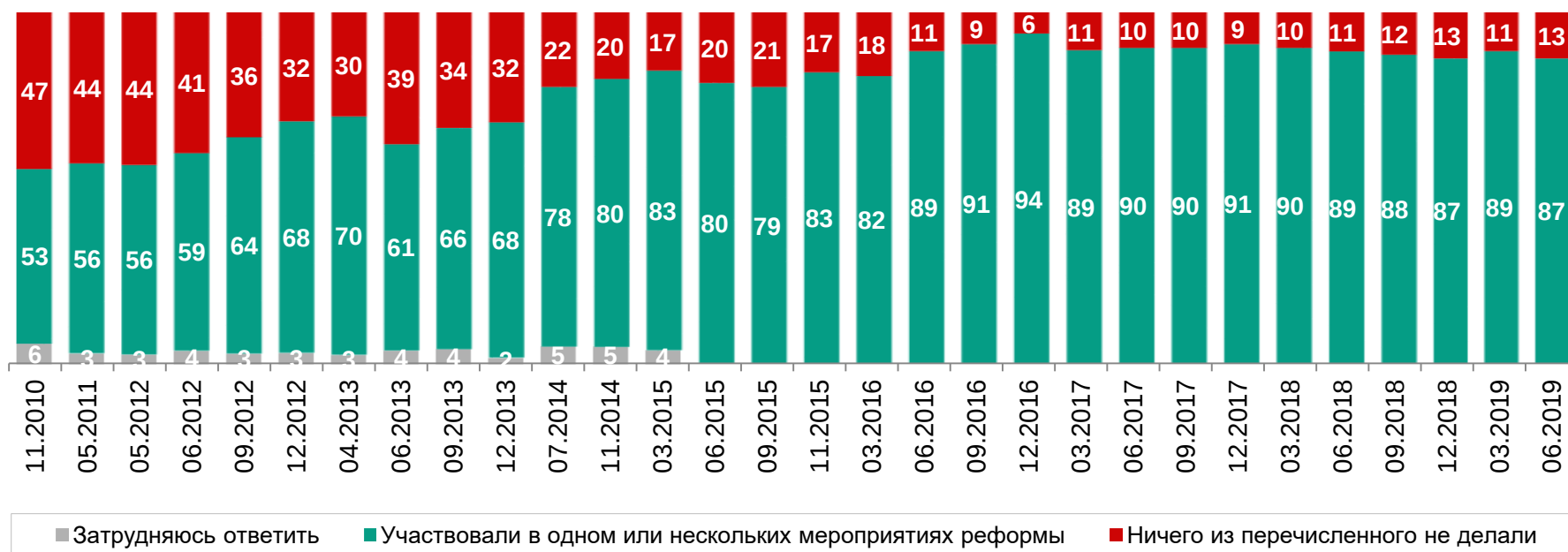
Участие россиян в основных направлениях реформы ЖКХ



Доля россиян, принимавших участие в реформе
в период с 2010 по 2019 гг.*

Диаграмма 12

в % от всех опрошенных, n=1104



- По сравнению с предыдущим периодом доля россиян, принимавших участие в различных мероприятиях реформы ЖКХ, практически не изменилась, составив во II квартале 87%.

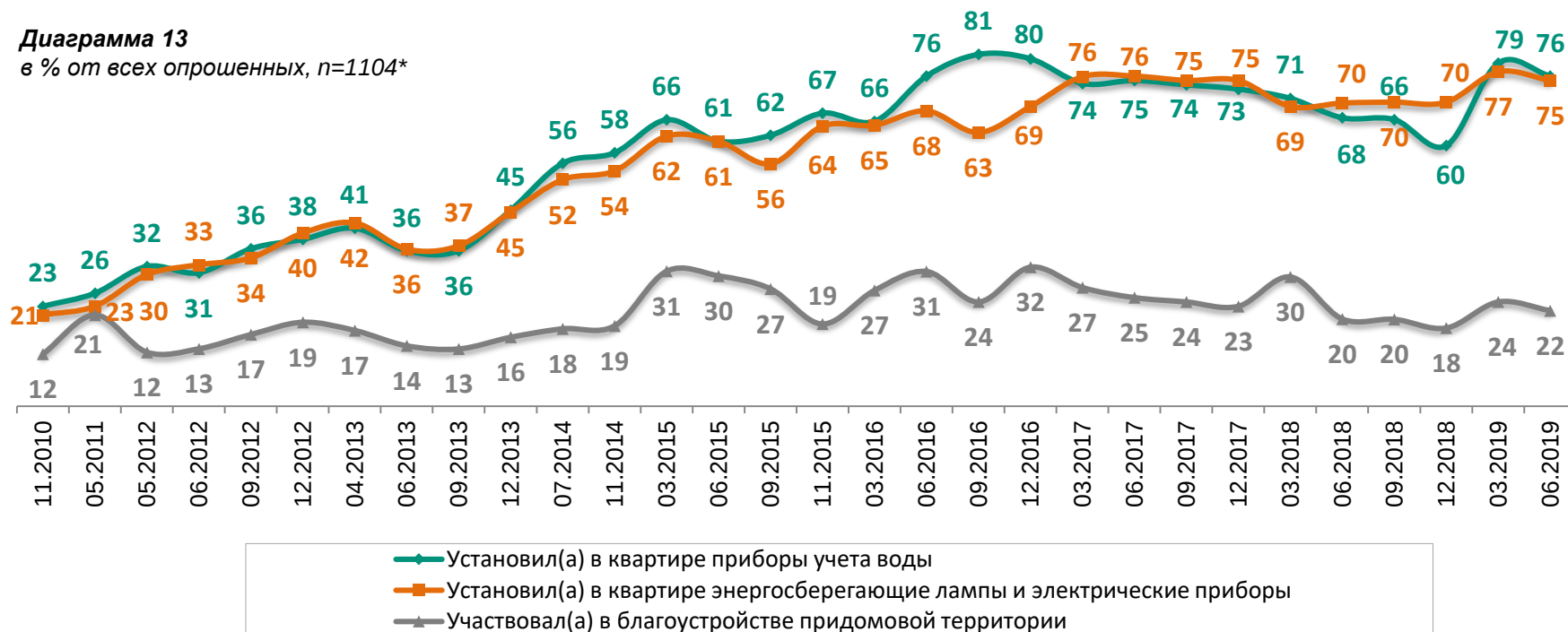
Участие россиян в основных направлениях реформы ЖКХ



Что из перечисленного Вы делали?*

Диаграмма 13

в % от всех опрошенных, n=1104*



- Доля россиян, участвовавших в представленных мероприятиях в рамках реформы, в каждой из категорий изменилась незначительно, в пределах погрешности.
- По-прежнему два наиболее популярных направления участия – установка приборов учета воды и установка энергосберегающих приборов и ламп.

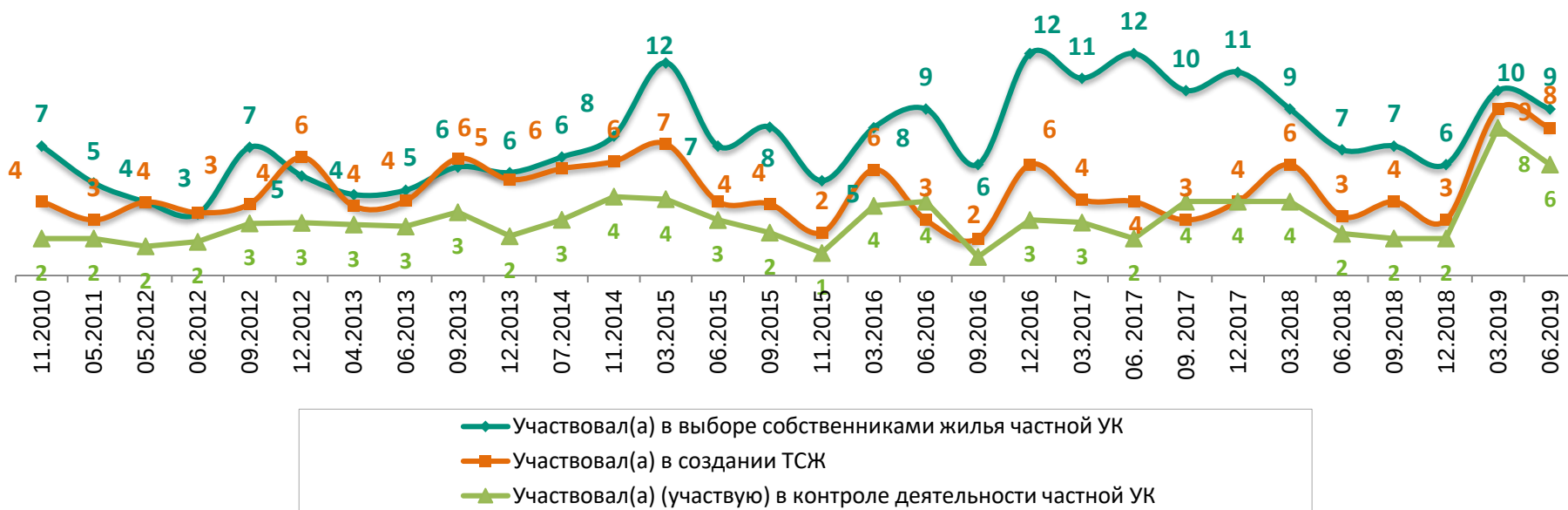
Участие россиян в основных направлениях реформы ЖКХ



Что из перечисленного Вы делали?*

Диаграмма 14

в % от всех опрошенных, n=1104*



- ❑ По данным на II квартал 2019 года, доля жильцов многоквартирных домов, участвовавших в выборе частной управляющей компании, создании ТСЖ и контроле деятельности частной УК незначительно снизилась.
- ❑ Участие жителей многоквартирных домов во всех из перечисленных направлений не превысило 10%.

Участие россиян в основных направлениях реформы ЖКХ



Что из перечисленного Вы делали?*

Таблица 6

в % от всех опрошенных по социально-демографическим группам, n=1104*

	ВСЕГО	Пол		Образование	
		Мужской	Женский	Есть высшее образование	Нет высшего образования
Установили в квартире приборы учёта воды	76	76	77	80	74
Установили в квартире энергосберегающие лампы и электроприборы	75	73	77	80	72
Участвовали в благоустройстве придомовой территории	22	19	24	16	25
Участвовали в принятии решения на собрании жильцов о выборе способа формирования фонда капитального ремонта дома	20	14	25	21	20
Участвовали в принятии решения на собрании жильцов о проведении капитального ремонта дома	18	14	21	20	17
Участвовали в выборе собственниками жилья частной УК	9	8	10	9	10
Участвовали в избрании Совета дома	20	15	25	22	20
Участвовали в создании ТСЖ	8	5	11	9	8
Участвовали в контроле деятельности частной УК	6	5	8	7	6
Ничего из перечисленного не делал(а)	13	14	13	11	14

- ☐ По всем направлениям реформы женщины и мужчины проявляют себя одинаково активно.
- ☐ Наличие высшего образования, как правило, не играет существенной роли в вопросах активности участия в реформе ЖКХ.

Участие россиян в основных направлениях реформы ЖКХ



Что из перечисленного Вы делали?*

Таблица 7

в % от всех опрошенных по возрастным группам, n=1104*

	ВСЕГО	18-24 года	25-34 года	35-44 года	45-54 лет	55 и старше
Установили в квартире приборы учёта воды	76	52	73	75	77	86
Установили в квартире энергосберегающие лампы и электроприборы	75	57	74	75	78	80
Участвовали в благоустройстве придомовой территории	22	5	16	25	20	30
Участвовали в принятии решения на собрании жильцов о выборе способа формирования фонда капитального ремонта дома	20	0	8	18	24	33
Участвовали в принятии решения на собрании жильцов о проведении капитального ремонта дома	18	2	14	16	21	25
Участвовали в выборе собственниками жилья частной УК	9	2	7	9	10	14
Участвовали в избрании Совета дома	20	8	15	16	21	30
Участвовали в создании ТСЖ	8	1	4	7	11	13
Участвовали в контроле деятельности частной УК	6	3	7	8	7	5
Ничего из перечисленного не делал(а)	13	37	16	12	11	5

- ❑ Наименее активное участие в реформе свойственно самым молодым россиянам 18-24 лет.
- ❑ Установкой приборов учета воды, а также энергосберегающих ламп и электроприборов чаще всего занимались россияне 55 лет и старше.
- ❑ Для россиян более старшего возраста характерно более активное участие в остальных мероприятиях и направлениях реформы.

Участие россиян в основных направлениях реформы ЖКХ



Что из перечисленного Вы делали?*

Таблица 8

в % от всех опрошенных по типам населенного пункта, n=1104*

	ВСЕГО	Москва и Санкт- Петербург	более 950 тыс.	500 - 950 тыс.	100 - 500 тыс.	менее 100 тыс. и ПГТ	сёла
Установили в квартире приборы учёта воды	76	79	74	76	82	69	61
Установили в квартире энергосберегающие лампы и электроприборы	75	64	77	75	76	79	77
Участвовали в благоустройстве придомовой территории	22	7	10	17	23	22	29
Участвовали в принятии решения на собрании жильцов о выборе способа формирования фонда капитального ремонта дома	20	13	24	23	25	34	8
Участвовали в принятии решения на собрании жильцов о проведении капитального ремонта дома	18	19	23	24	27	26	18
Участвовали в выборе собственниками жилья частной УК	9	8	9	19	18	9	3
Участвовали в избрании Совета дома	20	14	26	17	20	6	5
Участвовали в создании ТСЖ	8	11	6	11	18	6	5
Участвовали в контроле деятельности частной УК	6	0	2	2	9	2	3
Ничего из перечисленного не делал(а)	13	27	15	12	5	7	7

- Жители Москвы и Санкт-Петербурга, наряду с жителями малых городов, активно устанавливали приборы учёта воды и энергосберегающие лампы и электроприборы, но реже занимались благоустройством придомовых территорий.

Информированность владельцев
квартир в многоквартирных домах
о праве получения государственной
поддержки при проведении
энергоэффективного
капитального ремонта

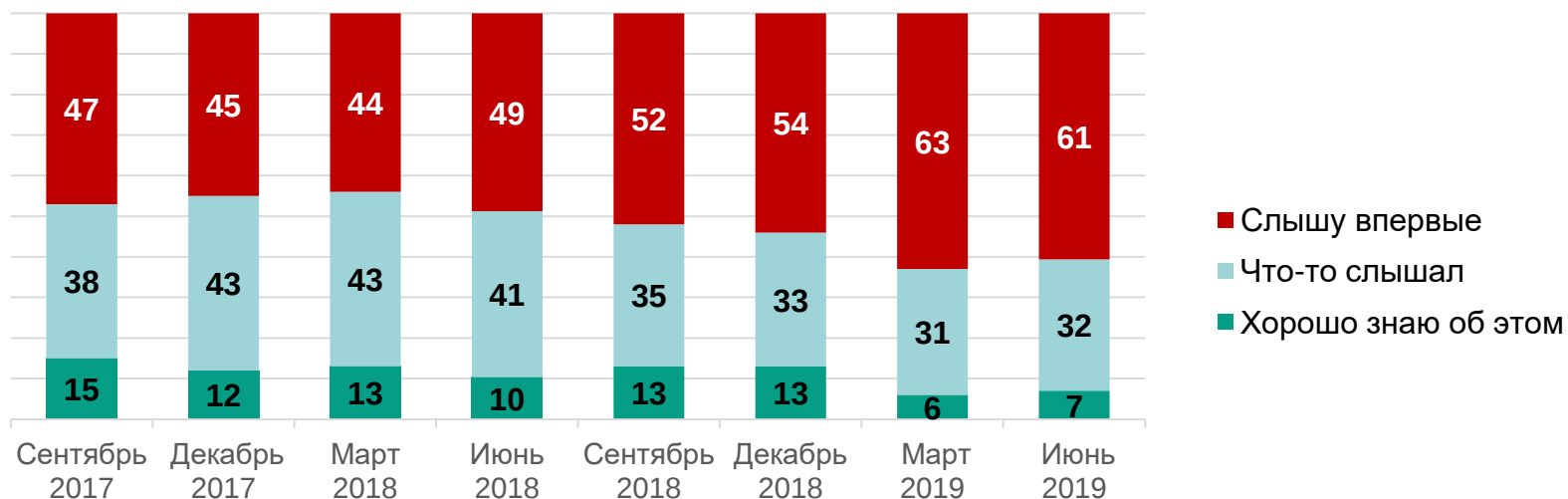


Информированность о праве получения государственной поддержки



Знаете ли Вы или сейчас слышите впервые о том, что в России каждый многоквартирный дом при проведении энергоэффективного капитального ремонта может получить государственную поддержку до 5 млн. рублей или до 80% стоимости такого ремонта?

Диаграмма 15
в % от жителей многоквартирных домов, n=1104



- ❑ С начала 2019 года доля жителей многоквартирных домов, осведомленных о праве получения государственной поддержки, осталась практически неизменной (37-39%).
- ❑ Доля хорошо осведомленных граждан находится на уровне 7%.

Информированность о праве получения государственной поддержки



Знаете ли Вы или сейчас слышите впервые о том, что в России каждый многоквартирный дом при проведении энергоэффективного капитального ремонта может получить государственную поддержку до 5 млн. рублей или до 50% стоимости такого ремонта?

Таблица 9
в % от жителей многоквартирных домов, по социально-демографическим группам, n=1104

	ВСЕГО	Пол		Возрастные группы				
		Мужской	Женский	18-24 года	25-34 года	35-44 года	45-54 лет	55 и старше
Хорошо знаю об этом	7	5	9	2	6	6	9	10
Что-то слышал	32	35	30	28	32	32	34	33
Слышу впервые	61	60	61	70	62	62	57	57

- ☐ Женщины в целом являются более осведомленными о праве получения государственной поддержки.
- ☐ С увеличением возраста информированность о данном праве возрастает. Наиболее осведомленными являются россияне старше 55 лет.

Информированность о праве получения государственной поддержки



Знаете ли Вы или сейчас слышите впервые о том, что в России каждый многоквартирный дом при проведении энергоэффективного капитального ремонта может получить государственную поддержку до 5 млн. рублей или до 50% стоимости такого ремонта?

Таблица 10
в % от жителей многоквартирных домов, по типам населенных пунктов, n=1104

	ВСЕГО	Москва и Санкт-Петербург	более 950 тыс.	500 - 950 тыс.	100 - 500 тыс.	50 - 100 тыс.	менее 50 тыс.
Хорошо знаю об этом	7	4	6	7	10	6	6
Что-то слышал	32	32	37	34	36	31	29
Слышу впервые	61	64	57	59	54	63	65

- ❑ Наибольший уровень информированности о праве получения государственной поддержки при проведении капитального ремонта продемонстрировали жители средних и крупных городов (от 100-500 тыс. жителей)
- ❑ Наименее осведомлены о данном праве жители городов с населением до 100 тыс. человек, жители Москвы и Санкт-Петербурга.

Информированность о праве получения государственной поддержки



Знаете ли Вы или сейчас слышите впервые о том, что в России каждый многоквартирный дом при проведении энергоэффективного капитального ремонта может получить государственную поддержку до 5 млн. рублей или до 50% стоимости такого ремонта?

Таблица 11
в % от жителей многоквартирных домов, по федеральным округам, n=1104

	ВСЕГО	Федеральный округ							
		ЦФО	СЗФО	ЮФО	СКФО	ПФО	УФО	СФО	ДФО
Хорошо знаю об этом	7	7	8	9	5	6	5	9	1
Что-то слышал	32	35	37	32	21	30	14	40	33
Слышу впервые	61	58	55	59	74	64	81	50	66

- ❑ Лидеры по информированности в разрезе федеральных округов – Сибирский, Северо-Западный и Центральный федеральные округа (42 - 50% осведомленных жителей).
- ❑ Наименьшая информированность о данной форме государственной поддержки наблюдается среди жителей Уральского и Северо-Кавказского федеральных округов (19 - 26% осведомленных).

Информированность о праве получения государственной поддержки



Знаете ли Вы или сейчас слышите впервые о том, что в России каждый многоквартирный дом при проведении энергоэффективного капитального ремонта может получить государственную поддержку до 5 млн. рублей или до 50% стоимости такого ремонта?

Таблица 12
в % от жителей многоквартирных домов, по уровню дохода, n=1104

	ВСЕГО	Квintильная группа по доходу				
		1	2	3	4	5
Хорошо знаю об этом	7	3	7	9	8	11
Что-то слышал	32	21	25	34	33	41
Слышу впервые	61	76	68	57	59	49

- ❑ Лучше информированы о государственной поддержке энергоэффективного капитального ремонта россияне, принадлежащие к 3 и 5 квинтильным группам (43-51% осведомлены).
- ❑ Малообеспеченные россияне менее всех осведомлены о данной форме государственной поддержки.

Наиболее распространенные проблемы организации и проведения капитального ремонта в многоквартирном доме



Наиболее распространенные проблемы организации и проведения капитального ремонта в многоквартирном доме



Известно ли Вам о каких-либо проблемах или сложностях, связанных с проведением капитального ремонта в многоквартирном доме – вашем или в доме ваших знакомых. Если да, то о каких проблемах Вам известно?

Диаграмма 16
% от всех респондентов, n=1104



- ❑ Две трети россиян (69%) слышали о проблемах и сложностях, связанных с проведением капитального ремонта в многоквартирных домах.
- ❑ Три наиболее распространенные проблемы – низкое качество ремонта (25%), несоблюдение сроков (22%) и плохая информированность жильцов о том, как организовать такой ремонт (22%).

Наиболее распространенные проблемы организации и проведения капитального ремонта в многоквартирном доме



Известно ли Вам о каких-либо проблемах или сложностях, связанных с проведением капитального ремонта в многоквартирном доме – вашем или в доме ваших знакомых. Если да, то о каких проблемах Вам известно?

Таблица 13
% от всех респондентов, n=1104

	Всего	Федеральный округ							
		ЦФО	СЗФО	ЮФО	СКФО	ПФО	УФО	СФО	ДФО
Низкое качество проведенного ремонта – выполняемых работ, материалов	25	20	29	26	21	24	23	31	39
Несоблюдение сроков проведения ремонта	22	23	31	25	11	23	17	17	18
Сложность с принятием решения о капитальном ремонте, включения дома в программу	10	12	6	3	0	10	10	13	2
Плохая информированность жильцов о том, когда, как и кем может быть организован ремонт	22	18	21	30	32	28	25	16	16
Не слышали о проблемах	31	29	22	32	47	35	31	30	39
Другая проблема	11	17	13	9	5	5	12	11	2

- ❑ Существенно чаще остальных выделяют проблемы с качеством ремонта в Сибирском и Дальневосточном федеральных округах. Несоблюдение сроков ремонта особенно часто отмечают жители Северо-Запада России.
- ❑ Жители Северо-Кавказского округа характеризуются низкой степенью осведомленности о проблемах проведения капитального ремонта в многоквартирных домах.

Наиболее распространенные проблемы организации и проведения капитального ремонта в многоквартирном доме



Известно ли Вам о каких-либо проблемах или сложностях, связанных с проведением капитального ремонта в многоквартирном доме – вашем или в доме ваших знакомых. Если да, то о каких проблемах Вам известно?

Таблица 14
% от всех респондентов, n=1104

	Всего	Квнтильная группа по доходу				
		1-я группа	2-я группа	3-я группа	4-я группа	5-я группа
Низкое качество проведенного ремонта – выполняемых работ, материалов	25	22	20	26	30	24
Несоблюдение сроков проведения ремонта	22	17	22	29	24	23
Сложность с принятием решения о капитальном ремонте, включения дома в программу	10	10	13	6	11	9
Плохая информированность жильцов о том, когда, как и кем может быть организован ремонт	22	32	23	24	24	18
Не слышали о проблемах	31	35	28	29	28	30
Другая проблема	11	6	14	10	8	15

- ❑ 1-я квинтильная группа по доходу характеризуется сравнительно низкой осведомленностью о проблемах проведения капитального ремонта в многоквартирных домах.
- ❑ В то же время выделяются россияне со средним и выше уровнем дохода (3-4 квинтили), слышавшие о проблемах, связанных с качеством ремонта и несоблюдением его сроков.

Оценка изменений качества предоставляемых жилищно- коммунальных услуг



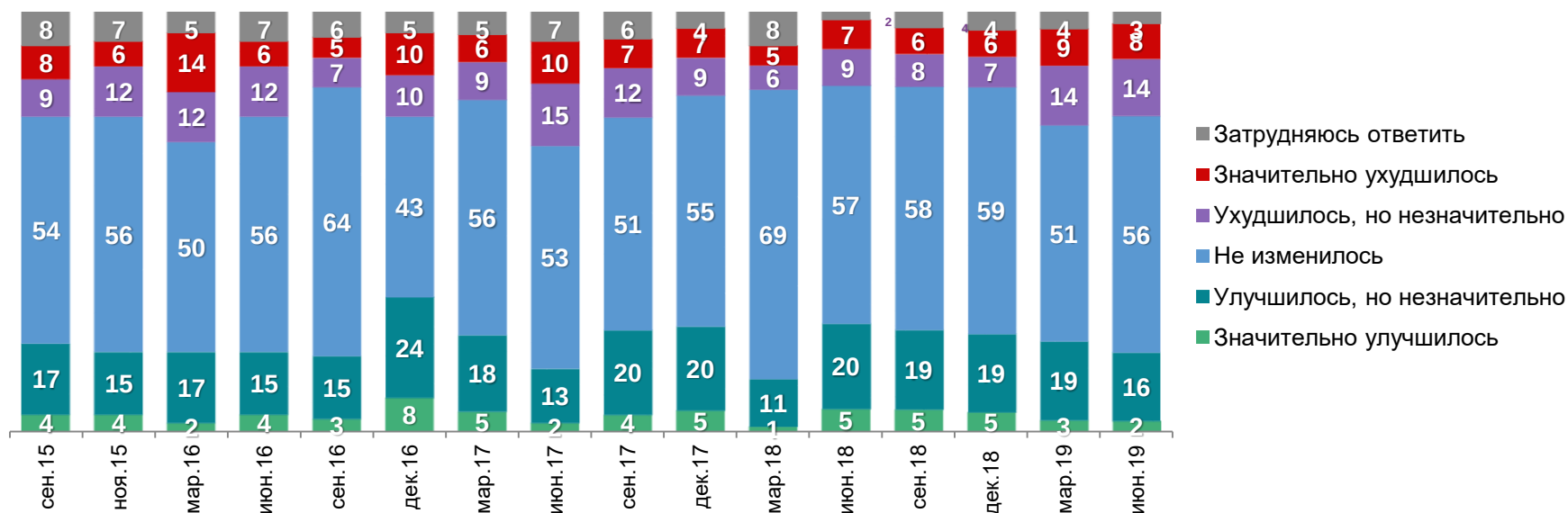
Оценка изменений качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг



Оцените, как меняется качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг?*

Диаграмма 17

% от всех респондентов, n=1104



- ❑ Более половины опрошенных сообщили, что качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг не меняется (56%). Число россиян с такой позицией увеличилось относительно марта 2019 года на 5 п.п.
- ❑ О позитивных изменениях сообщила пятая часть опрошенных: 2% считают, что происходят значительные улучшения, ещё 16% уверены, что произошедшие изменения были положительными, но незначительными.
- ❑ Число сторонников противоположной позиции, которые убеждены, что качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг ухудшилось, практически не изменилось, составив 22%.

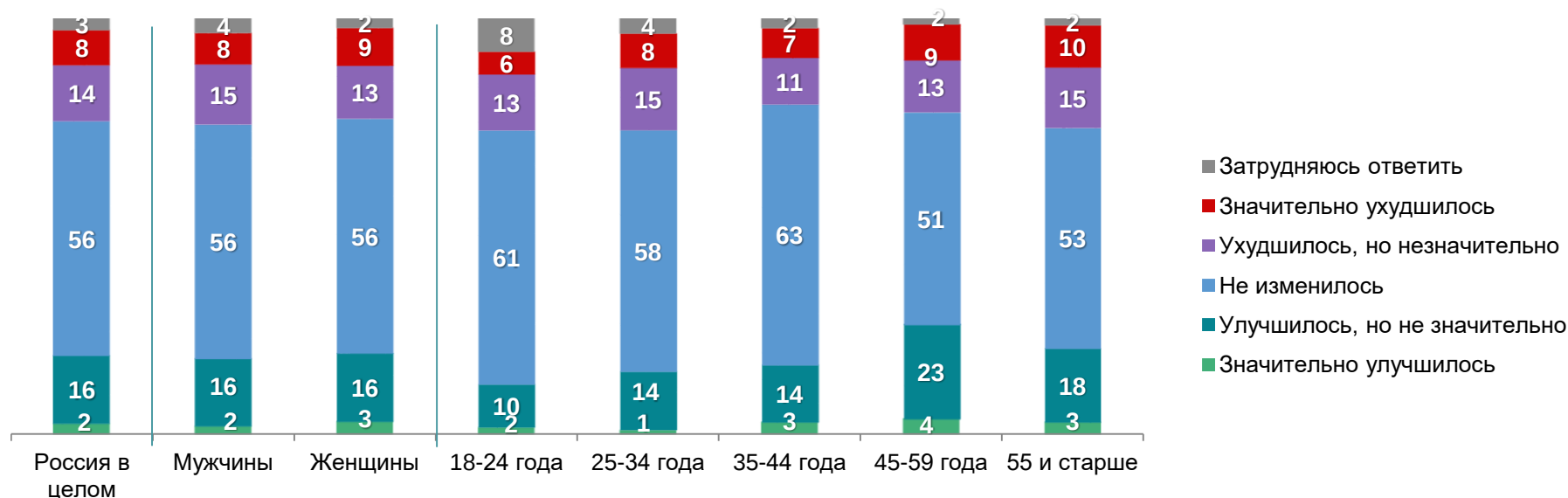
Оценка изменений качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг



Оцените, как меняется качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг?*

Диаграмма 18

% от всех респондентов по полу и возрасту, n=1104



- Позиции мужчин и женщин относительно изменений качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг схожи.
- Положительные изменения в качестве ЖКУ чаще остальных отмечают россияне в возрасте 45-59 лет (27% по сравнению с 18% в среднем по России). Напротив, чаще видят негативную динамику россияне 25-34 лет (23%) и россияне старше 55 лет (25%).

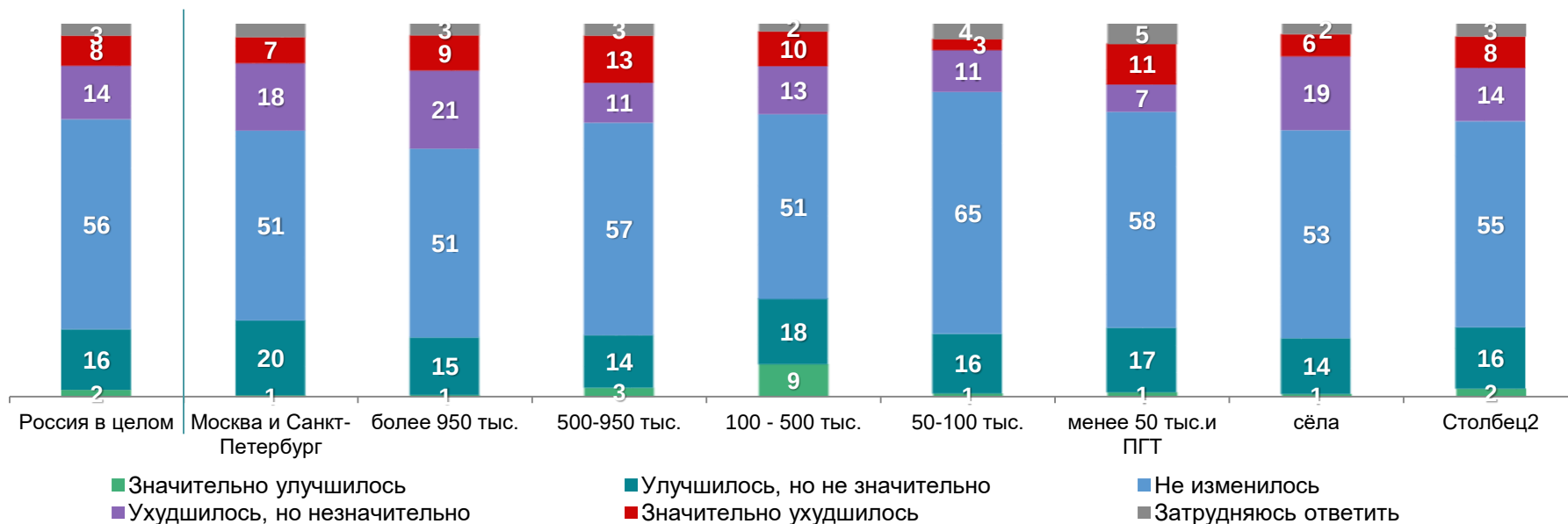
Оценка изменений качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг



Оцените, как меняется качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг*

Диаграмма 19

% от всех респондентов по типу населенного пункта, n=1104



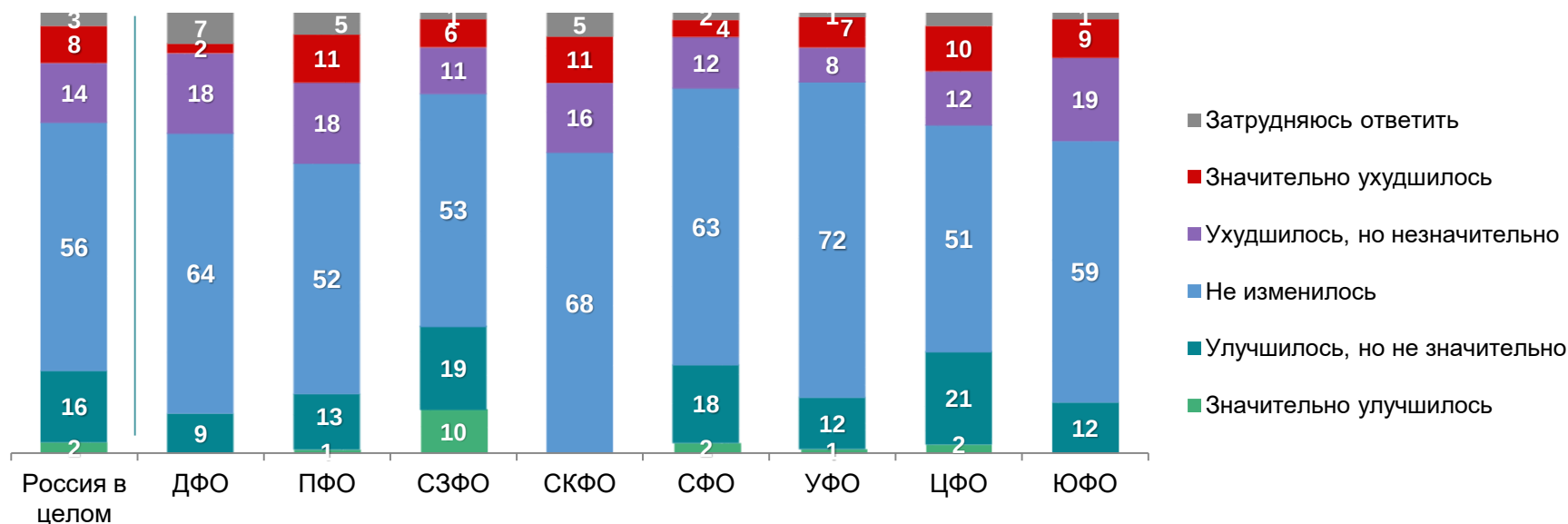
- Жители средних по численности населенных городов (от 100 до 500 тыс. чел.) чаще сообщали, что качество предоставления жилищно-коммунальных услуг улучшается (27% по сравнению с 18% в целом по России).
- Примерно треть жителей крупных городов выражают недовольство произошедшими изменениями в качестве жилищно-коммунальных услуг (30%).

Оценка изменений качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг



Оцените, как меняется качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг*

Диаграмма 20
в % от всех респондентов, n=1104



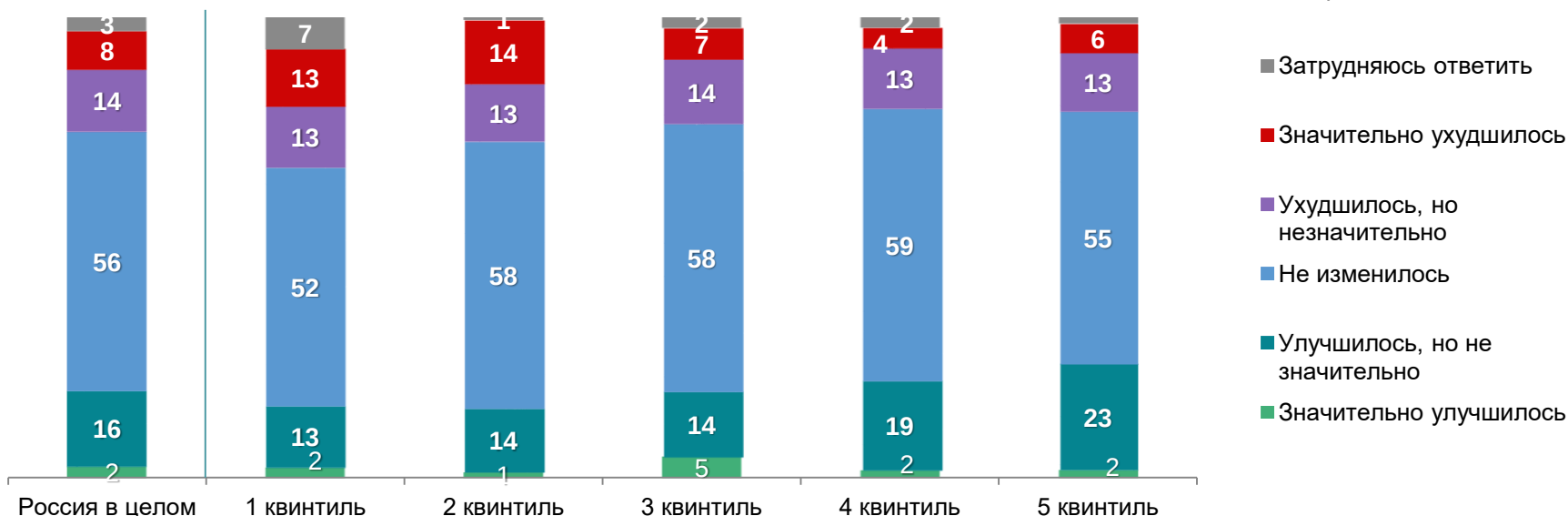
- 29% жителей Приволжского федерального округа негативно оценивают изменения в качестве ЖКУ (в среднем по России - 22%).
- Две трети жителей Северо-Кавказского округа не считают, что в качество жилищно-коммунальных услуг изменилось. Четвертая часть опрошенных отмечает, что их качество ухудшилось.
- Заметно чаще оценивают положительное изменение качества ЖКУ жители Северо-Западного федерального округа (29% по сравнению с 18% по стране в целом).

Оценка изменений качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг



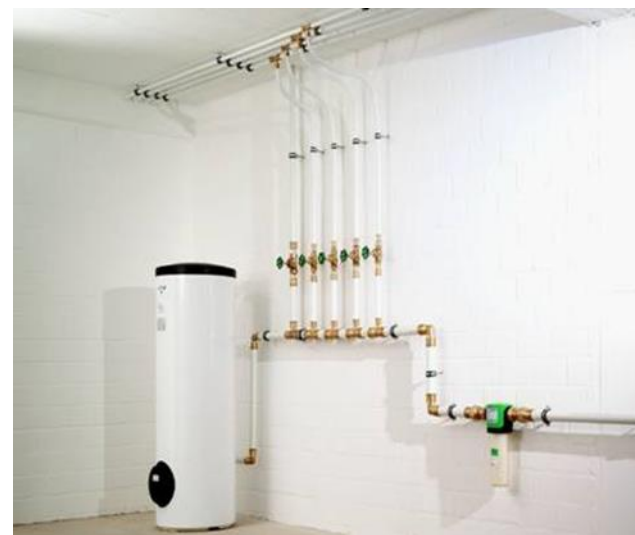
Оцените, как меняется качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг*

Диаграмма 21
в % от всех респондентов, n=1104



- Больше половины опрошенных всех квинтильных доходных групп считают, что существенных изменений в качестве предоставляемых услуг не произошло (52-59%).
- Отрицательно оценивают изменения качества предоставляемых ЖКУ россияне с низким уровнем дохода (26% в 1-м и в 27% 2-м квинтилях).
- Опрошенные с высоким уровнем дохода (5-ый квинтиль) чаще других отвечают положительные изменения (25% по сравнению с 18% по стране в целом).

Предпочтения в выборе источника информации о новостях в сфере ЖКХ



Предпочтения россиян в выборе источника информации о новостях, происходящих в сфере ЖКХ



Интересуют ли Вас новости о том, что происходит в сфере ЖКХ? Если да, то из каких источников Вам было бы удобно такие новости узнавать?*

Таблица 15

в % от всех респондентов по полу и возрасту, n=1104

	ВСЕГО	Пол		Возраст				
		Мужской	Женский	18-24 года	25-34 года	35-44 года	45-54 лет	55 и старше
Телевидение	39	37	41	3	20	33	44	63
Газеты	9	8	10	0	5	8	5	17
Радио	7	7	6	1	5	7	10	8
Информационные материалы, присылаемые по почте	13	11	15	6	13	7	15	17
Интернет	34	38	32	40	55	46	37	14
Встречи, консультации с представителями муниципальной власти и специалистами сферы ЖКХ	12	10	14	4	13	10	14	15
Не интересуют новости из сферы ЖКХ	21	23	20	50	19	23	17	14
Другие источники	3	3	3	1	4	4	2	3
Затрудняюсь ответить	3	4	3	3	5	1	3	3

- ❑ К новостям в сфере ЖКХ проявляют интерес 79% россиян В наименьшей степени такие новости интересны молодым россиянам 18-24 лет (не интересуются 50%).
- ❑ Интернет как удобный источник получения новостей о сфере ЖКХ оказался популярным среди россиян в возрасте 25-44 лет (46-55%).
- ❑ Люди старшего возраста предпочитают смотреть такие новости по телевидению (до 63%).

Предпочтения россиян в выборе источника информации о новостях, происходящих в сфере ЖКХ



Интересуют ли Вас новости о том, что происходит в сфере ЖКХ? Если да, то из каких источников Вам было бы удобно такие новости узнавать?*

Таблица 16

в % от всех респондентов по уровню образования, n=1104

	ВСЕГО	Уровень образования	
		Есть высшее образование	Нет высшего образования
Телевидение	39	36	41
Газеты	9	12	7
Радио	7	8	7
Информационные материалы, присылаемые по почте	13	5	16
Интернет	34	42	31
Встречи, консультации с представителями муниципальной власти и специалистами сферы ЖКХ	12	12	12
Не интересуют новости из сферы ЖКХ	21	19	24
Другие источники	3	3	3
Затрудняюсь ответить	3	3	2

- ❑ Интернет – более популярный источник информации о сфере ЖКХ среди россиян с высшим образованием. 42% респондентов с высшим и 31% без высшего образования используют интернет для таких целей.
- ❑ Чаще не интересуются новостями из сферы ЖКХ россияне без высшего образования – 24%.

Предпочтения россиян в выборе источника информации о новостях, происходящих в сфере ЖКХ



Интересуют ли Вас новости о том, что происходит в сфере ЖКХ? Если да, то из каких источников Вам было бы удобно такие новости узнавать?*

Таблица 17

в % от всех опрошенных по федеральным округам, n=1104

	ВСЕГО	Федеральный округ							
		ДФО	ПФО	СЗФО	СКФО	СФО	УФО	ЦФО	ЮФО
Телевидение	39	30	40	45	42	37	44	38	33
Газеты	9	7	14	8	16	6	5	9	7
Радио	7	7	11	7	0	6	3	5	10
Информационные материалы, присылаемые по почте	13	0	17	13	0	15	10	14	6
Интернет	34	16	30	55	16	43	38	31	22
Встречи, консультации с представителями муниципальной власти и специалистами сферы ЖКХ	12	0	12	5	5	12	29	13	13
Не интересуют новости из сферы ЖКХ	21	45	21	9	42	22	15	20	42
Другие источники	3	2	3	1	5	2	2	4	4
Затрудняюсь ответить	3	11	4	2	0	2	2	4	0

- ❑ Заметно выше доли тех, кого не интересуют новости о ЖКХ, в Дальневосточном (45%), Южном и Северо-Кавказском округах (по 42%).
- ❑ Наибольший процент россиян, выбравших Интернет в качестве самого удобного источника новостей о сфере ЖКХ, - в Северо-Западном федеральном округе (55%).
- ❑ Телевидение в большей степени предпочтительно для жителей Северо-Западного, Уральского и Северо-Кавказского федеральных округов (42-45%).

Предпочтения россиян в выборе источника информации о новостях, происходящих в сфере ЖКХ



Интересуют ли Вас новости о том, что происходит в сфере ЖКХ? Если да, то из каких источников Вам было бы удобно такие новости узнавать?*

Таблица 18

в % от всех опрошенных по федеральным округам, n=1104

	ВСЕГО	Тип населённого пункта						
		Москва и Санкт-Петербург	Более 950 тыс.	500 – 950 тыс.	100 – 500 тыс.	50 – 100 тыс.	Менее 50 тыс. и ПГТ	Сёла
Телевидение	39	37	39	31	41	44	40	41
Газеты	9	6	7	8	13	9	12	6
Радио	7	4	9	6	8	7	8	6
Информационные материалы, присылаемые по почте	13	19	10	10	15	10	9	11
Интернет	34	36	32	39	43	34	32	30
Встречи, консультации с представителями муниципальной власти и специалистами сферы ЖКХ	12	8	16	14	17	6	13	8
Не интересуют новости из сферы ЖКХ	21	15	22	19	17	26	20	25
Другие источники	3	2	4	3	1	4	5	2
Затрудняюсь ответить	3	7	1	3	3	3	3	2

- Наиболее популярный канал получения новостей о ЖКХ, телевидение, – оказался самым востребованным среди жителей малых и средних городов от 50 до 500 тыс. жителей (выбрали 41-44% при 39% по стране в целом).
- Заметно выделяется популярность Интернета для получения такого рода новостей в городах 100-500 тыс. человек (43%).

Предпочтения россиян в выборе источника информации о новостях, происходящих в сфере ЖКХ



Интересуют ли Вас новости о том, что происходит в сфере ЖКХ? Если да, то из каких источников Вам было бы удобно такие новости узнавать?*

Таблица 19

в % от всех респондентов по уровню дохода (квинтильным группам), n=1104

	ВСЕГО	Квинтильная группа по доходу				
		1 квинтиль	2 квинтиль	3 квинтиль	4 квинтиль	5 квинтиль
Телевидение	39	40	45	42	38	35
Газеты	9	11	9	11	8	6
Радио	7	5	7	10	7	5
Информационные материалы, присылаемые по почте	13	9	10	13	12	21
Интернет	34	33	23	31	34	48
Встречи, консультации с представителями муниципальной власти и специалистами сферы ЖКХ	12	12	14	15	13	10
Не интересуют новости из сферы ЖКХ	21	27	23	21	23	18
Другие источники	3	3	3	2	3	3
Затрудняюсь ответить	3	1	2	2	2	3

- ☐ Более половины населения России с низким, ниже среднего и средним доходом считают самым удобным источником получения информации о сфере ЖКХ – телевидение (40-45%).
- ☐ Интернет считается более удобным источником получения информации о сфере ЖКХ, чем телевидение, среди населения с высоким уровнем дохода (5-я квинтильная группа, 48%).
- ☐ Наименее активно проявляют интерес к новостям из сферы ЖКХ россияне с низким доходом (27%).



119034, МОСКВА, УЛ.ПРЕЧИСТЕНКА, Д.38,
ТЕЛ: (495) 748-08-07