



Утверждаю _____

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

Осведомленность россиян о реформе ЖКХ

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

МОСКВА, октябрь 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: 16.09.2019 – 27.09.2019

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

Задачи исследования:

- оценить информированность населения России о реформе ЖКХ в целом и о ее 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, касающиеся 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	13
25-34 года	18
35-44 года	19
45-54 лет	20
55 лет и старше	30
Всего:	100

Образование респондентов,

% от общего количества опрошенных, n=1600

Таблица 3

Образование	%
Неполное среднее образование или ниже	2
Среднее образование (школа или ПТУ)	21
Среднее специальное образование (техникум)	42
Незаконченное высшее (не менее 3-х курсов вуза), высшее	35
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.	7
10 001 – 20 000 руб.	14
20 001 – 30 000 руб.	15
30 001 – 50 000 руб.	24
50 001 руб. и выше	22
Затрудняюсь ответить	17
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	7
На продукты денег хватает, но покупка одежды уже затруднительна	23
Денег хватает на продукты и одежду, но покупка холодильника, телевизора, мебели – для нас проблема	42
Мы можем без труда купить холодильник, телевизор, мебель, но на большее денег нет	21
Мы можем позволить себе практически всё: машину, квартиру, дачу и многое другое	4
Затрудняюсь ответить	3
Всего:	100

Основные выводы



Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ

Доля россиян, осведомленных о проводимой в стране реформе ЖКХ, в третьем квартале 2019 года составила 76%. Такое же значение информированности фиксировалось кварталом ранее (76%).

Лучше других о реформе информированы россияне:

- ☐ старше 55 лет (81%);
- ☐ со средним специальным и высшим образованием (76-78%);
- ☐ проживающие в городах с населением менее 100-500 тыс. чел. (81%), а также в регионах Сибирского (84%) и Южного (80%) федеральных округов;
- ☐ со средним уровнем дохода (3-я квинтильная группа – 77%).

Значимо ниже уровень информированности о реформе ЖКХ среди россиян:

- ☐ в возрасте от 18 до 24 лет (67%);
- ☐ со средним и ниже уровнем образования (66-72%);
- ☐ живущих в городах-миллионниках (66%), а также в Северо-Кавказском (63%) и Северо-Западном (65%) федеральных округах;
- ☐ с низким доходом (74%).

Участие населения в основных направлениях реформы ЖКХ

По данным на третий квартал 2019 года, доля россиян, принимавших участие в тех или иных направлениях реформирования ЖКХ, составила 86% (показатель в предыдущем квартале – 87%). Наиболее распространенные формы участия граждан в реформе: установка в квартире приборов учета потребления воды (75%), установка энергосберегающих ламп и приборов (74%) 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 55 лет (94%);
- ☐ 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 (55% не принимали участия в реформе);
- ☐ жители Москвы и Санкт-Петербурга (27%).

Осведомленность о праве получения государственной поддержки при проведении энергоэффективного капитального ремонта

В третьем 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 более 950 тыс. чел. (47%);
- ☐ жители Сибирского (49%) и Северо-Западного (43%) федеральных округов;
- ☐ с высоким (5-я квинтильная группа) уровнем дохода (46%).

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

- ☐ в возрасте до 34 лет (72-74% отметили, что впервые слышат о данном праве);
- ☐ жителей городов с населением менее 50 тыс. чел. и сел (65%);
- ☐ жителей Уральского федерального округа (80% слышат о данном праве впервые)
- ☐ с низким уровнем дохода (1-ая квинтильная группа – 76% слышат о данном праве впервые).

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 (73%).

Чаще всего опрошенные упоминали три проблемы: низкое качество ремонта (26%), несоблюдение сроков (25%) и плохую информированность жильцов о том, как организовать такой ремонт (20%).

Чаще других отмечали низкое качество капитального ремонта:

- ☐ россияне, проживающие в регионах Дальневосточного, Сибирского федеральных округов (34-39%);
- ☐ россияне с уровнем дохода выше среднего (4-я квинтильная группа – 30%).

О несоблюдении сроков проведения ремонта чаще упоминали:

- ☐ проживающие в Северо-Западном и Приволжском округах (30-31%);
- ☐ россияне со средним уровнем дохода (3-я квинтильная группа – 33%).

Чаще говорили о незнании жильцами того, как организовать ремонт:

- ☐ жители Приволжского, Центрального, Уральского, Сибирского федеральных округов (по 14-15%);
- ☐ россияне с низким уровнем дохода (2-я квинтильная группа – 16%).

Оценка произошедших изменений качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг

Изменения в качестве ЖКУ за последние три месяца россияне стали замечать реже. В третьем квартале 2019 года доля тех, кто считает, что качество жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ) улучшилось, составила 18%, как и в предыдущем квартале. О том, что качество ЖКУ снижается, говорят сегодня 19% жителей страны (в предыдущем квартале – 22%).

Чаще других положительно оценивали произошедшие изменения:

- ☐ россияне в возрасте 45-59 лет (24%);
- ☐ россияне, проживающие в городах с населением 100-500 тыс. чел. (26%);
- ☐ жители Южного и Северо-Западного федеральных округов (25% и 27% соответственно);
- ☐ россияне с уровнем дохода выше среднего (4-ая и 5-ая квинтильные группы – 22-26%).

Чаще всего негативно оценивали произошедшие изменения:

- ☐ россияне 25-34 лет и старше 45 лет (21% негативных оценок)
- ☐ жители городов с населением более 950 тыс. чел. (28%);
- ☐ проживающие в Центральном и Северо-Западном федеральных округах (25% и 28% соответственно);
- ☐ россияне со низким уровнем дохода (1-я и 2-я квинтильные группы – 22% и 24% 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 третий квартал 2019 года составляет 78%. В наименьшей степени проявляют интерес к новостям о ЖКХ россияне младше 24 лет (не интересуются совсем 62%).

Выбирают телевидение в качестве основного источника новостей о сфере ЖКХ:

- ☐ россияне старше 55 лет (58%), чаще без высшего образования (39%);
- ☐ с доходом средним и ниже среднего (40-42%);
- ☐ жители Северо-Западного и Северо-Кавказского федеральных округов (42-44%);
- ☐ проживающие в городах с населением 50-100 тыс. чел. (44%).

Предпочитают узнавать о новостях ЖКХ в интернете:

- ☐ молодые люди 25-34 лет (55%);
- ☐ С высоким уровнем дохода (50%);
- ☐ проживающие в Северо-Западном федеральном округе (58%).

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

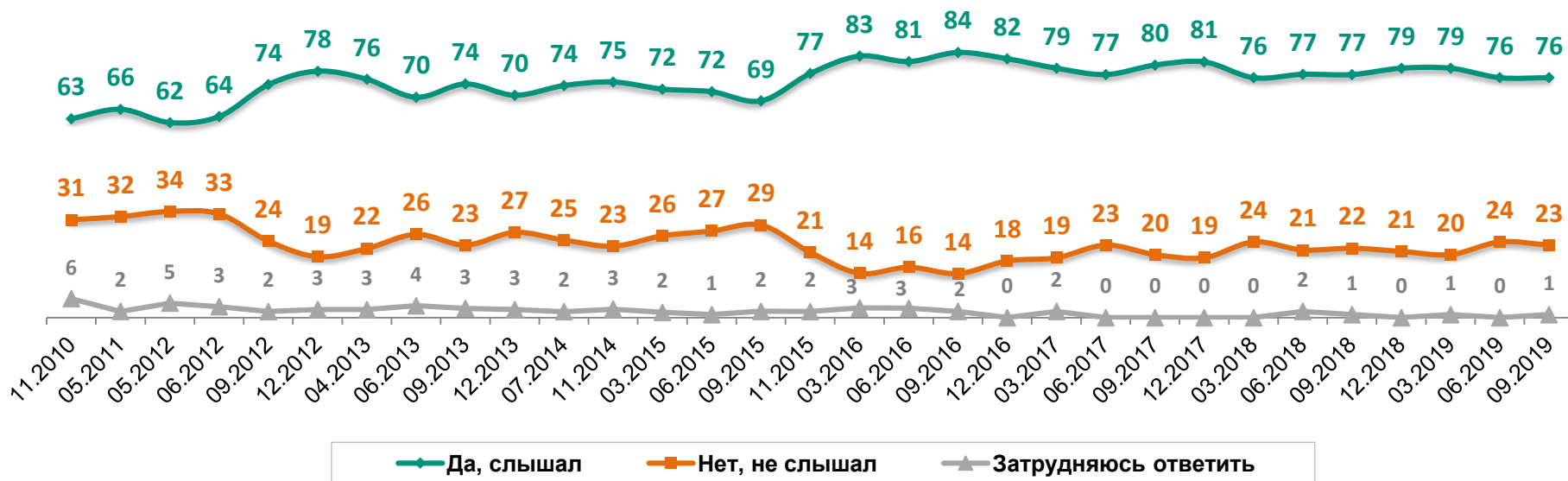


Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ



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



- По сравнению с предыдущим замером (2 кв. 2019 года) доля тех, кто слышал о проводимой реформе, не изменилась, составляя по-прежнему 76 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 2

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

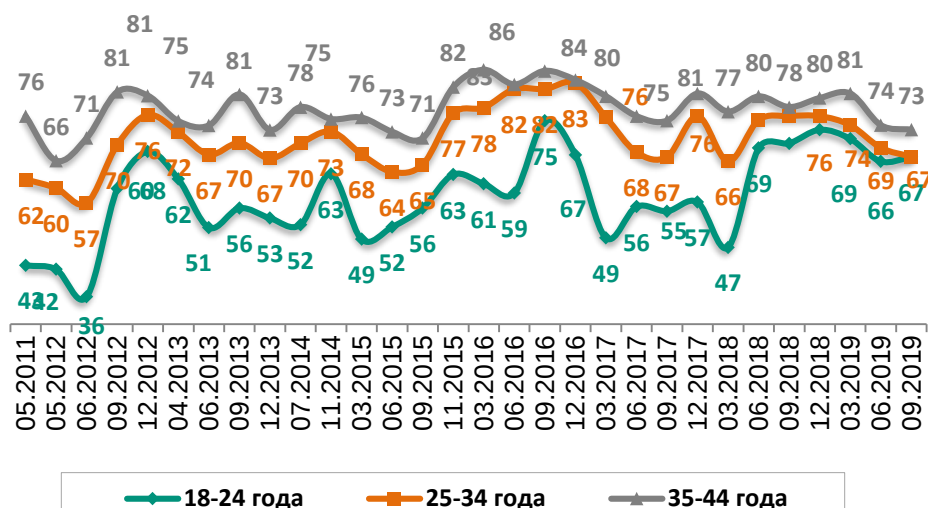
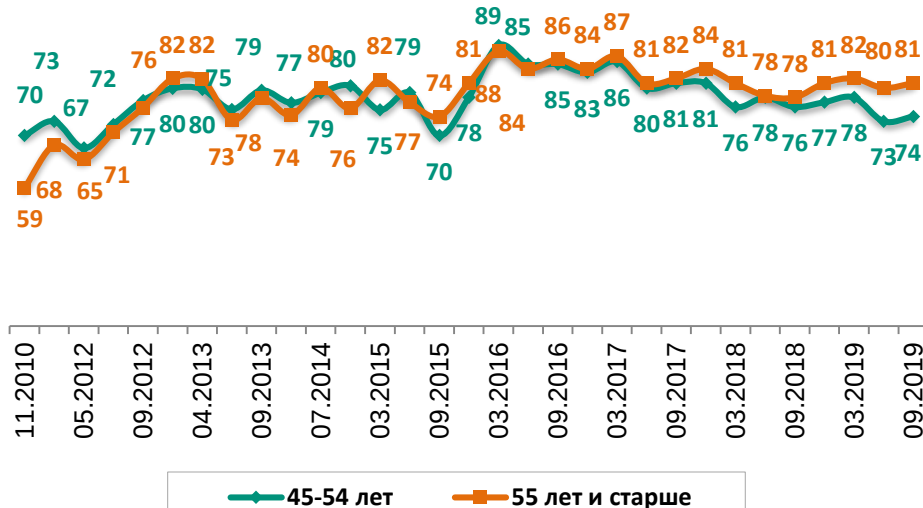


Диаграмма 3

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



- ❑ Снижение общего уровня осведомленности о реформировании ЖКХ происходит в основном за счет молодых россиян. Респонденты 18-34 лет реже отвечают, что знают о проводимых в этой сфере изменениях. В группе россиян 35-44 лет также осведомленность заметно выше (на 6 п.п.).
- ❑ Информированность о реформе среди россиян среднего и старшего возрастов изменилась 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?*

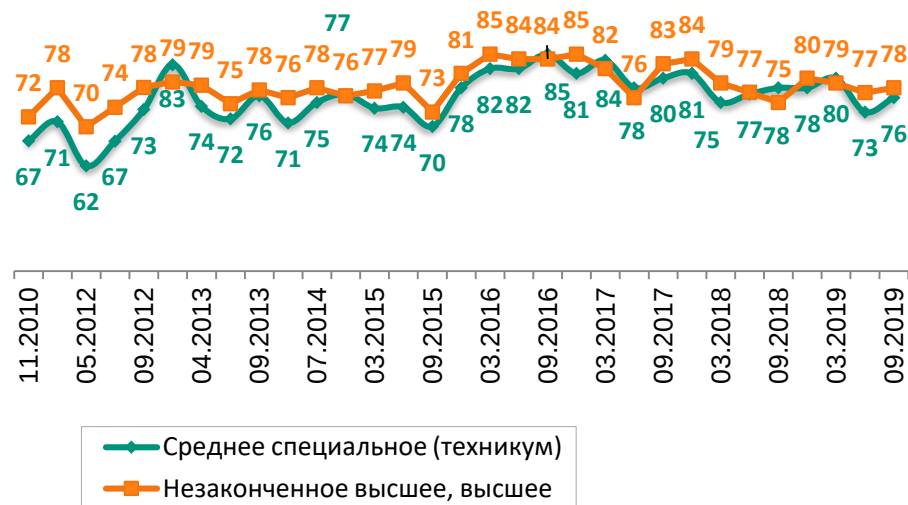
Диаграмма 4

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



Диаграмма 5

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



- ❑ Незначительное снижение уровня информированности о реформировании ЖКХ происходило в группе россиян со средним и ниже образованием.
- ❑ Уровень информированности россиян с высшим образованием остался практически без изменений (77-78%).

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

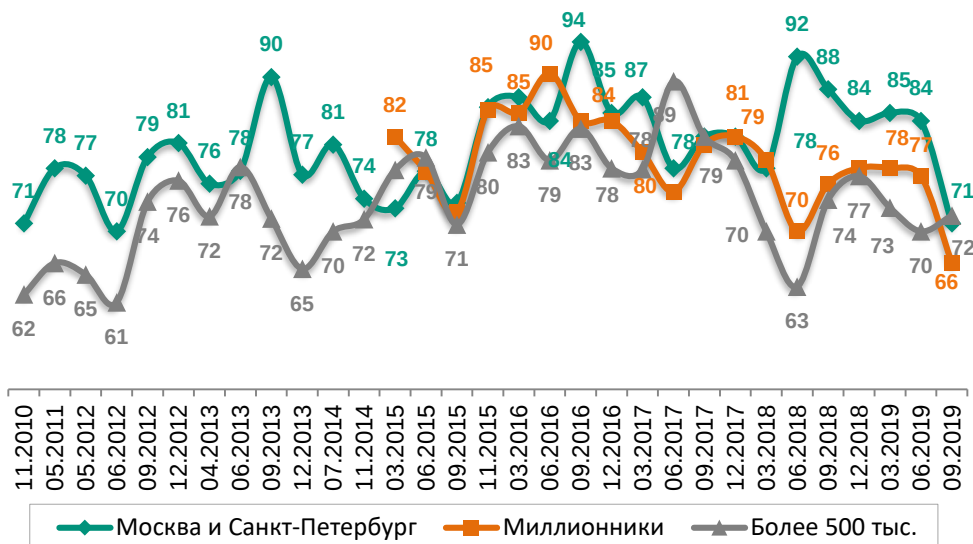
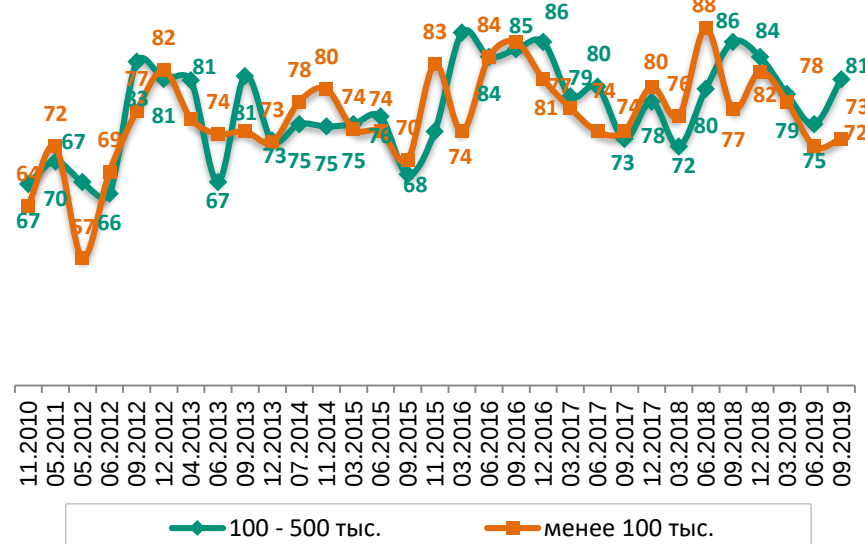


Диаграмма 7

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



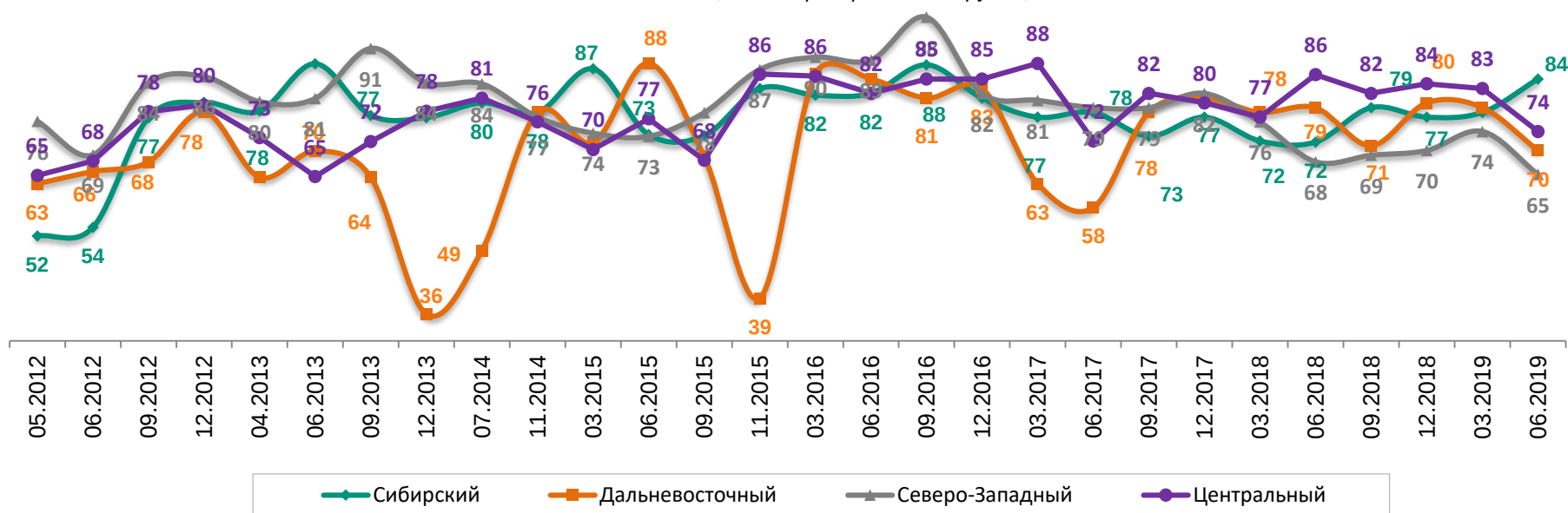
- ❑ Доля осведомленных о реформе в Москве и Санкт-Петербурге снизилась по сравнению с предыдущим кварталом (на 13 п.п.)
- ❑ В городах-миллионниках уровень осведомленности по сравнению со вторым кварталом также снизился (на 11 п.п.).
- ❑ Доля осведомленных о реформировании ЖКХ среди жителей небольших городов до 100 тыс. человек почти не изменилась (73%).

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



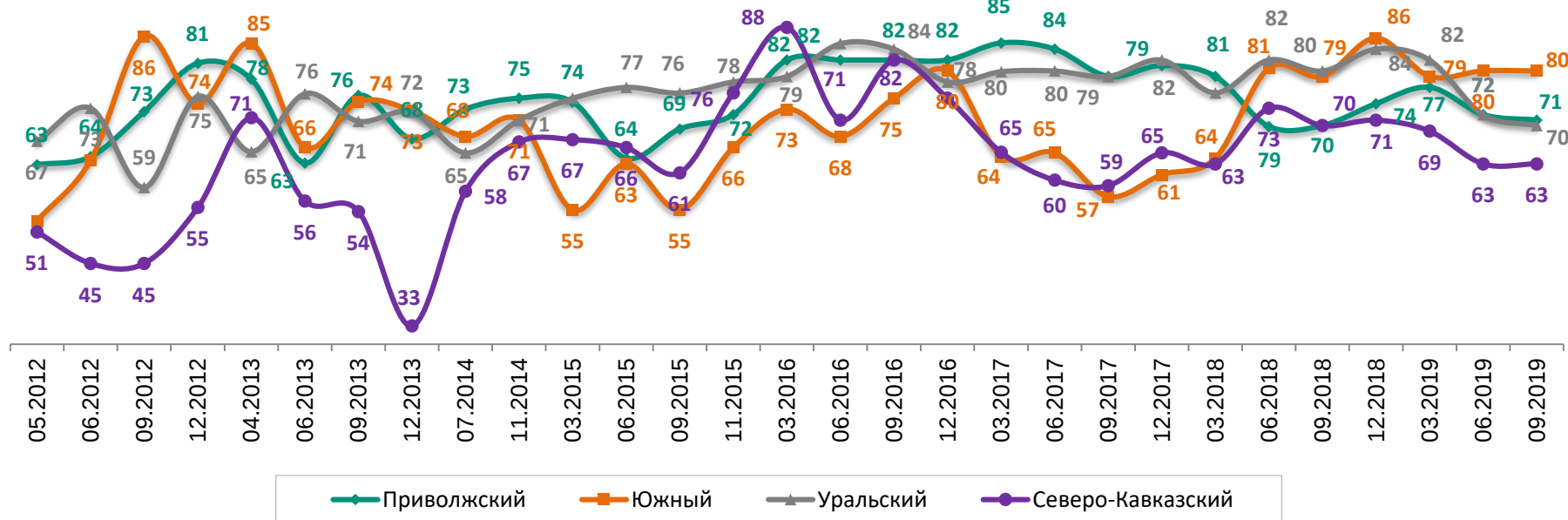
- В большинстве федеральных округов по сравнению с предыдущим периодом уровень осведомленности о реформе не изменился.

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 Уральского и Приволжского округов уровень осведомленности о реформе незначительно снизился (на 2 п.п.)
- ❑ Осведомленность жителей Южного и Северо-Кавказского округов осталась прежней.

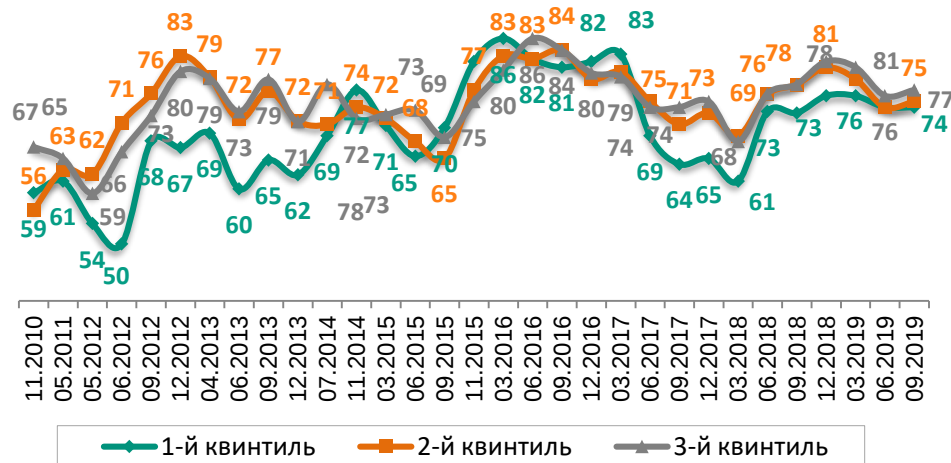
Осведомленность о проводимой реформе ЖКХ



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

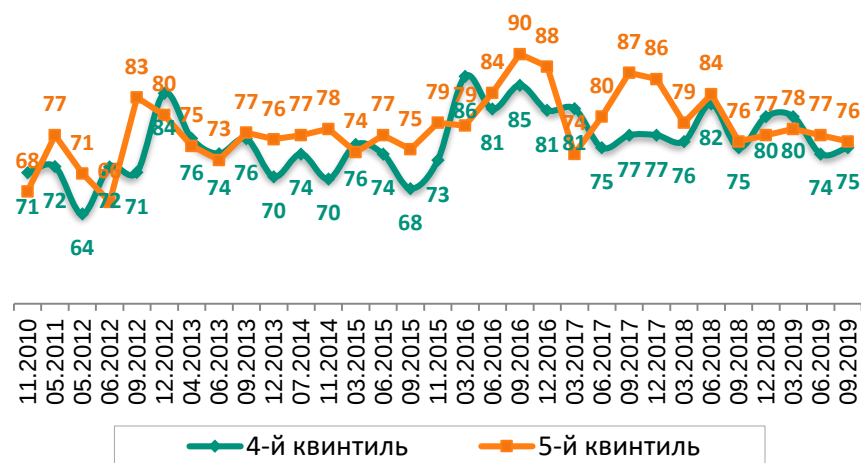
доля осведомленных, в % по уровню дохода, n=1104



- Уровень информированности о реформе россиян из менее материально-обеспеченных групп (2-3 квинтили) за последний квартал вырос.

Диаграмма 11

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



- В 4 квинтиле (материальное положение выше среднего) осведомленность о реформе осталась на уровне 74-75%. При этом в 5 квинтиле (наиболее обеспеченные россияне) уровень осведомленности о реформе незначительно снизился (на 1 п.п.).

Участие россиян в основных направлениях реформы ЖКХ



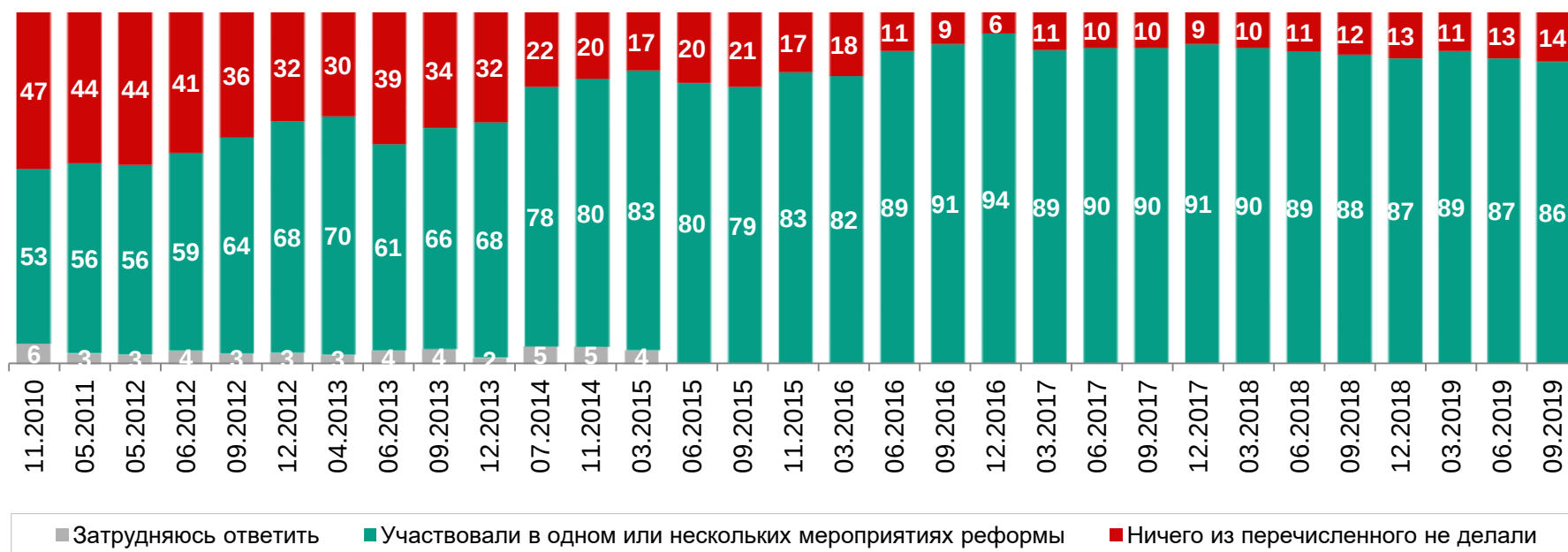
Участие россиян в основных направлениях реформы ЖКХ



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 III квартале 86%.

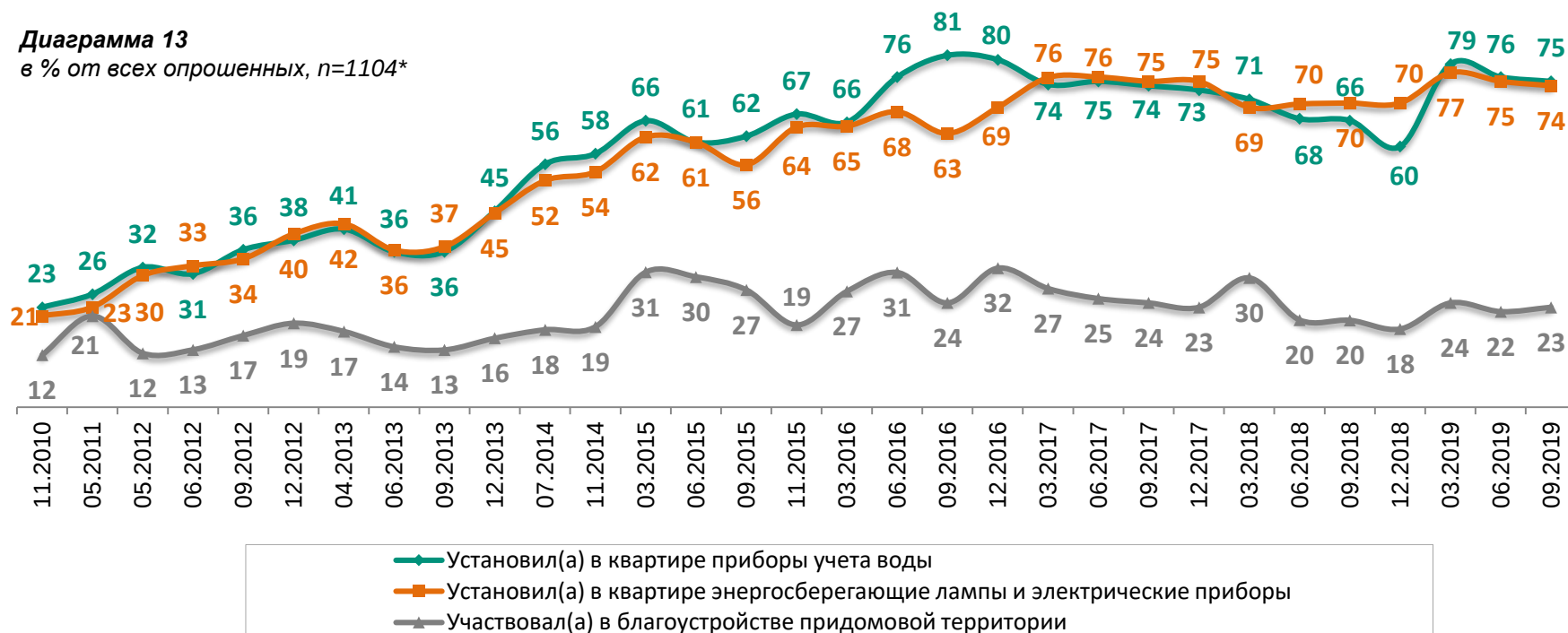
Участие россиян в основных направлениях реформы ЖКХ



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 III квартал 2019 года, доля жильцов многоквартирных домов, участвовавших в выборе частной управляющей компании, создании ТСЖ и контроле деятельности частной УК, не изменилась.
- ❑ 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 учета воды	75	75	76	78	74
Установили в квартире энергосберегающие лампы и электроприборы	74	73	76	79	72
Участвовали в благоустройстве придомовой территории	23	20	24	18	25
Участвовали в принятии решения на собрании жильцов о выборе способа формирования фонда капитального ремонта дома	20	14	25	20	20
Участвовали в принятии решения на собрании жильцов о проведении капитального ремонта дома	17	13	21	18	17
Участвовали в выборе собственниками жилья частной УК	10	8	10	9	10
Участвовали в избрании Совета дома	20	15	25	21	20
Участвовали в создании ТСЖ	9	5	11	7	9
Участвовали в контроле деятельности частной УК	8	5	8	7	6
Ничего из перечисленного не делал(а)	14	13	15	13	15

- ☐ 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 учета воды	75	42	68	73	77	85
Установили в квартире энергосберегающие лампы и электроприборы	74	47	73	75	77	79
Участвовали в благоустройстве придомовой территории	23	5	15	23	19	30
Участвовали в принятии решения на собрании жильцов о выборе способа формирования фонда капитального ремонта дома	20	1	5	14	23	32
Участвовали в принятии решения на собрании жильцов о проведении капитального ремонта дома	17	0	10	15	20	24
Участвовали в выборе собственниками жилья частной УК	10	0	5	8	11	13
Участвовали в избрании Совета дома	20	8	15	14	21	29
Участвовали в создании ТСЖ	9	1	4	4	9	13
Участвовали в контроле деятельности частной УК	8	1	7	8	8	5
Ничего из перечисленного не делал(а)	14	45	20	15	14	6

- ❑ Наименее активное участие в реформе свойственно 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.
Установили в квартире приборы учета воды	75	84	83	83	74	68
Установили в квартире энергосберегающие лампы и электроприборы	74	71	79	73	79	73
Участвовали в благоустройстве придомовой территории	23	1	9	15	26	36
Участвовали в принятии решения на собрании жильцов о выборе способа формирования фонда капитального ремонта дома	20	16	37	25	25	13
Участвовали в принятии решения на собрании жильцов о проведении капитального ремонта дома	17	11	26	25	23	13
Участвовали в выборе собственниками жилья частной УК	10	5	16	13	11	7
Участвовали в избрании Совета дома	20	12	26	21	20	22
Участвовали в создании ТСЖ	9	6	12	10	9	7
Участвовали в контроле деятельности частной УК	8	4	6	7	8	7
Ничего из перечисленного не делал(а)	14	14	9	13	14	17

- ❑ Жители Москвы и Санкт-Петербурга, как и жители малых городов, активно устанавливали приборы учета 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

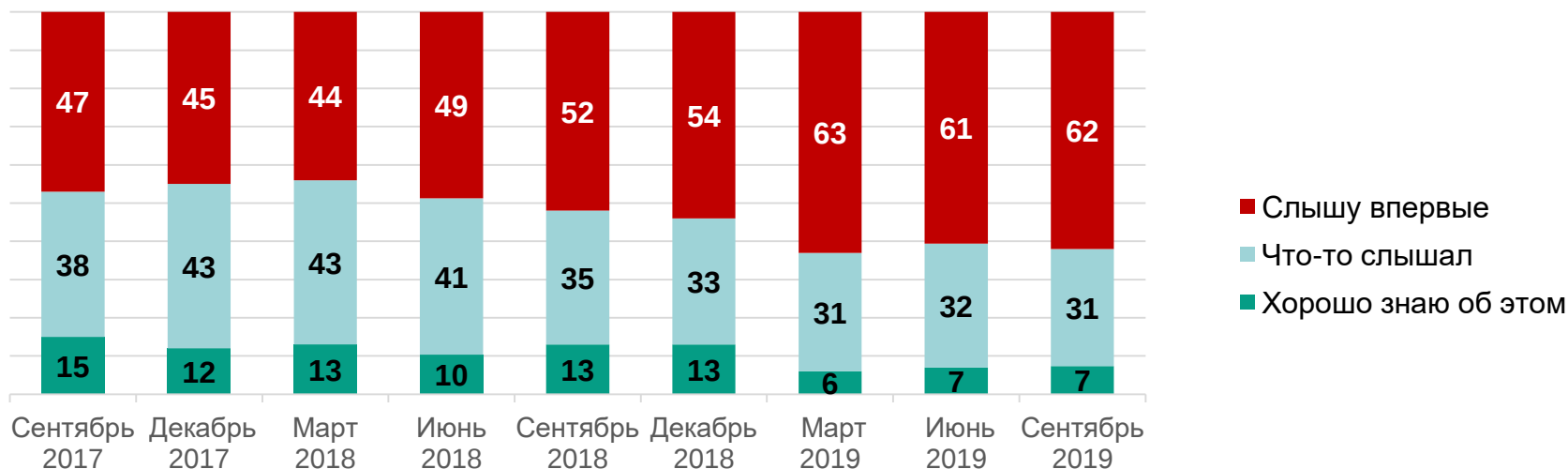


Информированность о праве получения государственной поддержки



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 50% 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	0	7	4	12	9
Что-то слышал	31	33	29	26	21	33	31	34
Слышу впервые	62	62	62	74	72	63	57	57

- ☐ Женщины и мужчины в целом одинаково осведомлены о праве получения государственной поддержки.
- ☐ С увеличением возраста уровень информированности о данном праве возрастает, но среди россиян старше 55 лет снова снижается.

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.	Менее 100 тыс.
Хорошо знаю об этом	7	7	9	6	11	6
Что-то слышал	31	31	38	29	34	27
Слышу впервые	62	63	54	65	55	67

- ❑ 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 менее 100 тыс. человек.

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	11	7	6	9	0
Что-то слышал	31	30	35	32	21	30	14	40	34
Слышу впервые	62	62	57	59	68	63	80	50	66

- ❑ Лидеры по информированности в разрезе федеральных округов – Сибирский, Южный, Северо-Западный федеральные округа (41-49% осведомленных жителей).
- ❑ Наименьший уровень информированности о данной форме государственной поддержки наблюдается среди жителей Дальневосточного, Северо-Кавказского и Уральского федеральных округов (20-34% 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	10	9	11
Что-то слышал	31	21	25	34	33	35
Слышу впервые	62	76	68	56	58	55

- ❑ Лучше информированы о государственной поддержке энергоэффективного капитального ремонта россияне, принадлежащие к 3, 4 и 5 квинтильным группам (42-46% 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 Ваших знакомых? Если да, то о каких проблемах Вам известно?

Диаграмма 16
% от всех респондентов, n=1104



- ❑ Две трети россиян (73%) слышали о проблемах и сложностях, связанных с проведением капитального ремонта в многоквартирных домах.
- ❑ Три наиболее распространенные проблемы – низкое качество ремонта (26%), несоблюдение сроков ремонта (25%) и плохая информированность жильцов о том, как организовать такой ремонт (20%).

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 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	26	22	29	26	26	25	23	34	39
Несоблюдение сроков проведения ремонта	25	24	31	28	11	30	23	20	23
Сложность с принятием решения о капитальном ремонте, включением дома в программу	12	14	8	4	11	15	14	14	4
Плохая информированность жильцов о том, когда, как и кем может быть организован ремонт	20	17	19	29	21	24	23	16	14
Проблемы во время ремонта (грязь, шум, пыль, не убирают мусор)	3	4	1	1	5	4	7	2	0
Не слышали о проблемах	27	28	22	29	47	29	25	27	34
Другая проблема	9	14	13	10	0	1	5	10	2

- ❑ Существенно чаще остальных отмечают проблемы с качеством ремонта в Сибирском и Дальневосточном федеральных округах. О несоблюдении сроков ремонта особенно часто говорят жители Северо-Западного и Приволжского округов 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 Ваших знакомых? Если да, то о каких проблемах Вам известно?

Таблица 14

% от всех респондентов, n=1104

	Всего	Квильная 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	26	23	24	26	30	26
Несоблюдение сроков проведения ремонта	25	21	25	33	29	24
Сложность с принятием решения о капитальном ремонте, включения дома в программу	12	14	16	7	13	12
Плохая информированность жильцов о том, когда, как и кем может быть организован ремонт	20	28	22	24	22	16
Проблемы во время ремонта (грязь, шум, пыль, не убирают мусор)	3	4	6	1	2	2
Не слышали о проблемах	27	31	25	25	23	28
Другая проблема	9	4	8	9	6	14

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

Оценка изменений качества предоставляемых жилищно- коммунальных услуг



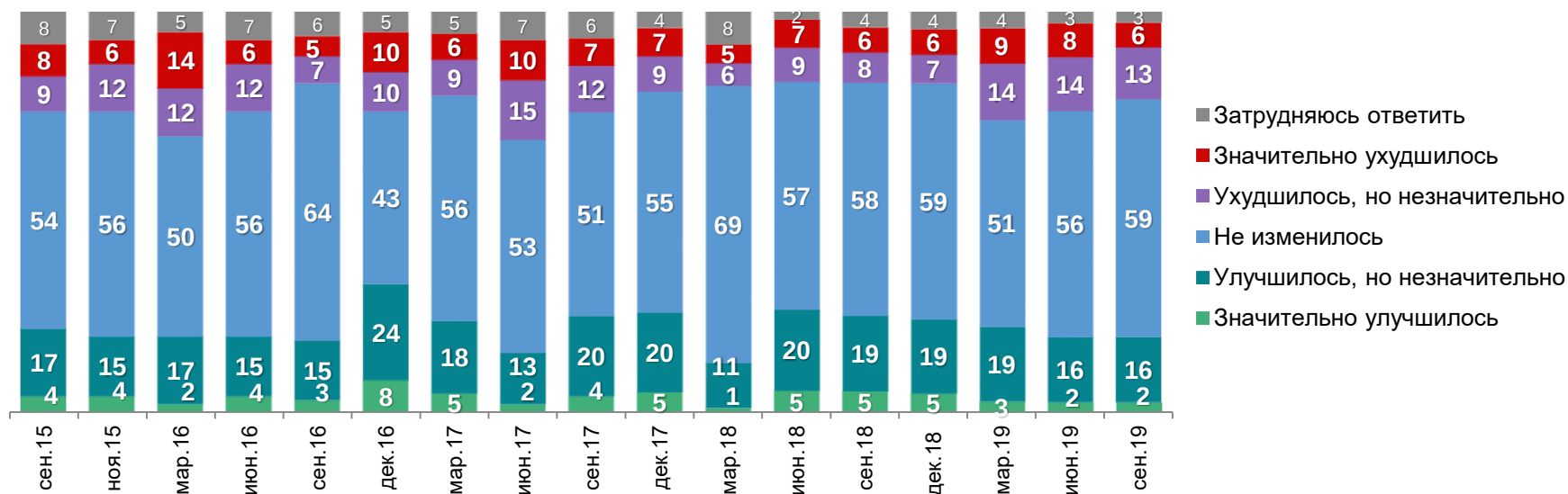
Оценка изменений качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг



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 (59%). Число россиян с такой позицией увеличилось относительно июня 2019 года на 3 п.п.
- ❑ 2% опрошенных считают, что происходят значительные улучшения, еще 16% уверены, что произошедшие изменения были положительными, но незначительными.
- ❑ Число сторонников противоположной позиции, которые убеждены, что качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг ухудшилось, незначительно уменьшилось, составив 19%.

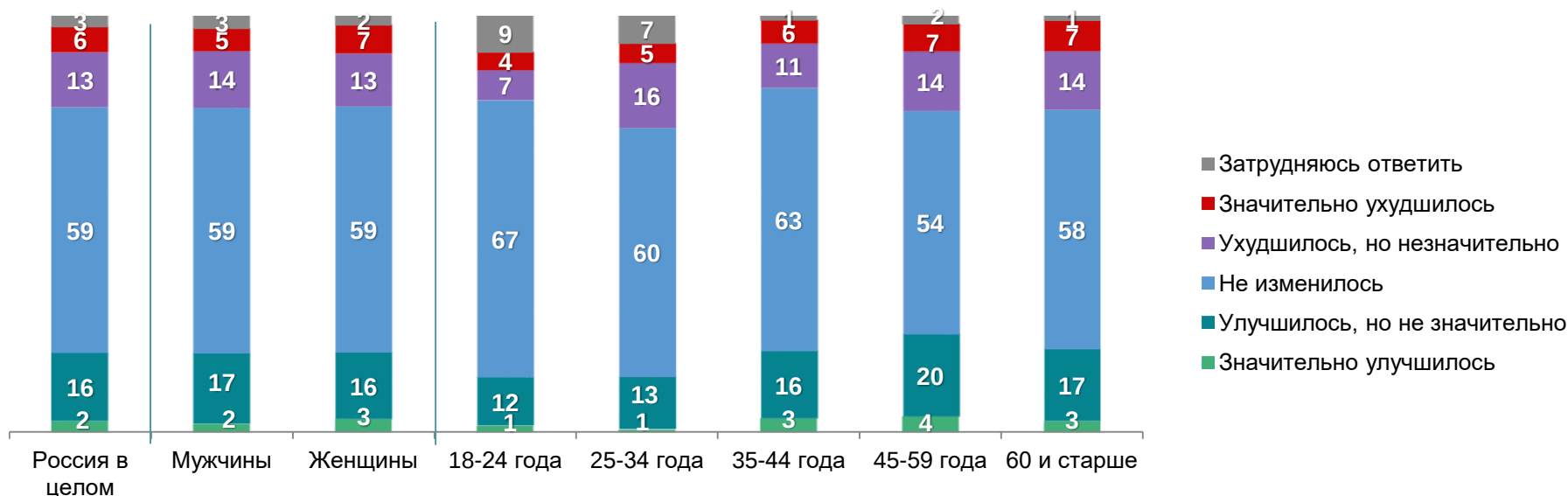
Оценка изменений качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг



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 (24% по сравнению с 18% в среднем по России).
- Негативную динамику отмечают россияне 25-59 лет (21%) и старше 45 лет (21%).

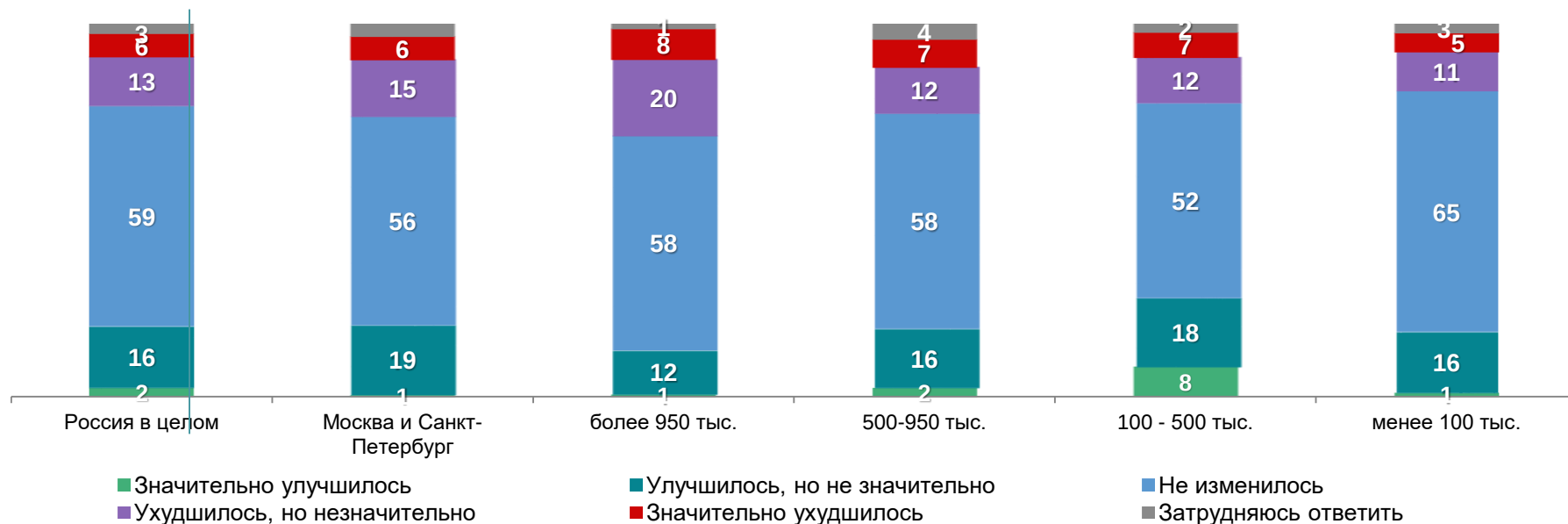
Оценка изменений качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг



Оцените, как меняется качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг*

Диаграмма 19

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



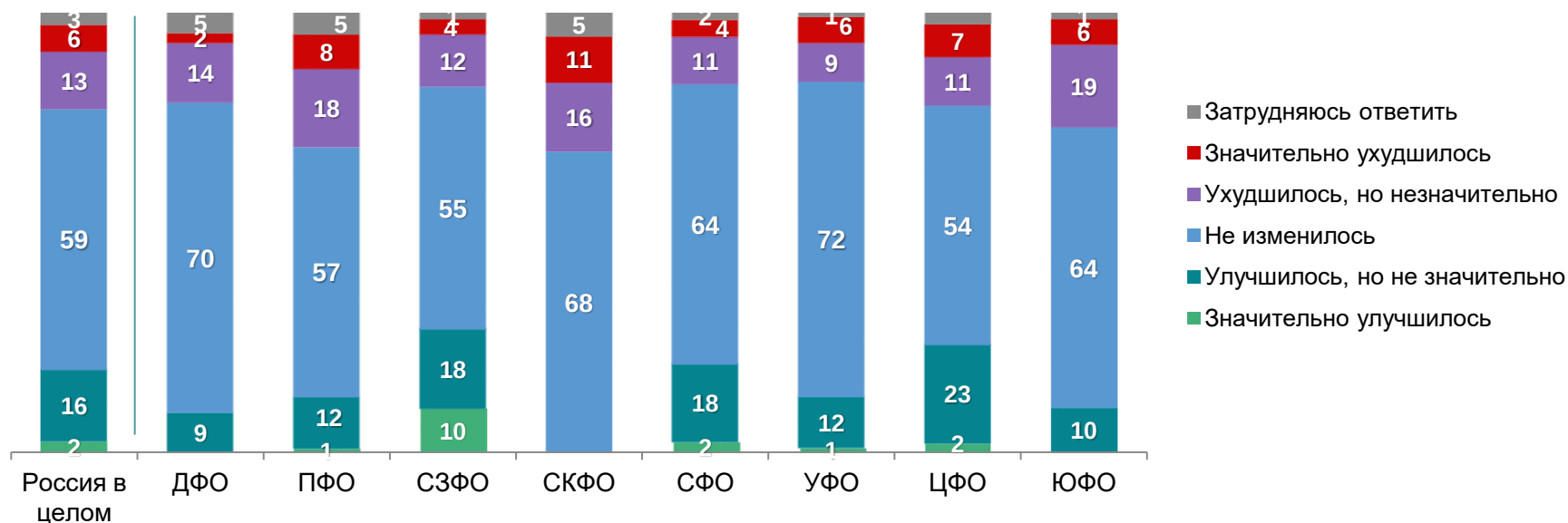
- Жители средних по численности населенных городов (от 100 до 500 тыс. чел.) чаще сообщали, что качество предоставления жилищно-коммунальных услуг улучшается (26% по сравнению с 18% в целом по России).
- Среди жителей городов численностью более 950 тыс. чел. больше тех, кто выражает недовольство произошедшими изменениями в качестве жилищно-коммунальных услуг (28%).

Оценка изменений качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг



Оцените, как меняется качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг*

Диаграмма 20
в % от всех респондентов, n=1104



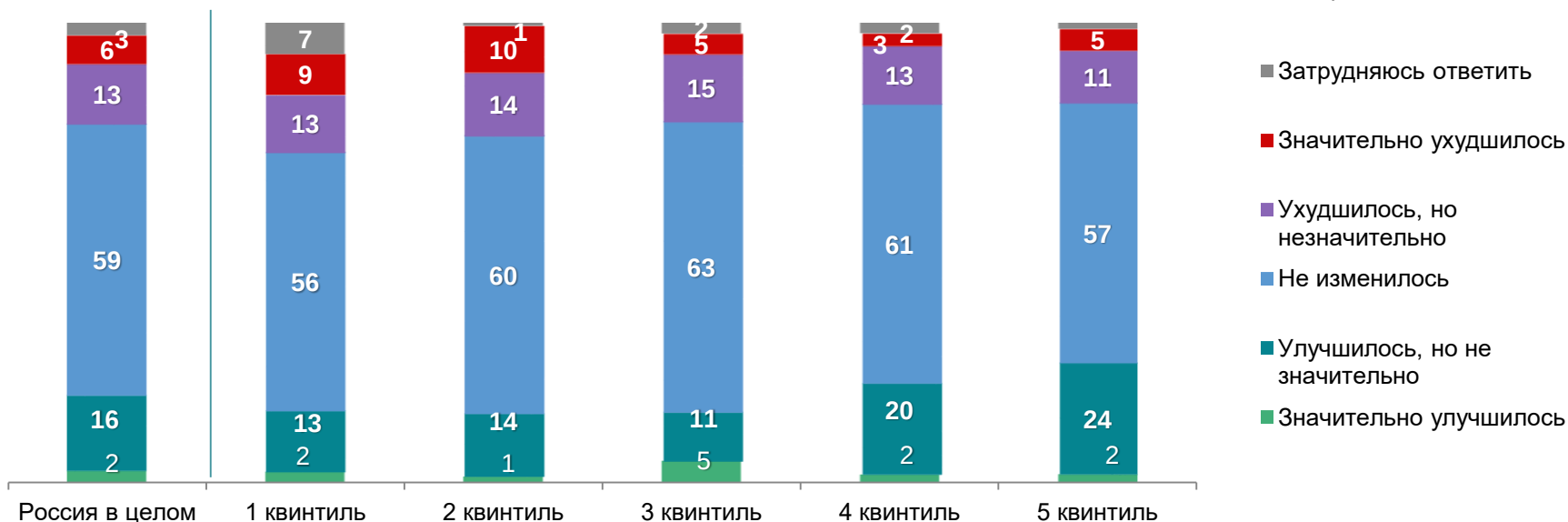
- ❑ 27% жителей Северо-Кавказского федерального округа и 26% жителей Приволжского федерального округа негативно оценивают изменения в качестве ЖКУ (в среднем по России – 19%).
- ❑ Заметно чаще оценивают изменение качества ЖКУ как положительное жители Северо-Западного федерального округа (28% по сравнению с 18% по стране в целом).

Оценка изменений качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг



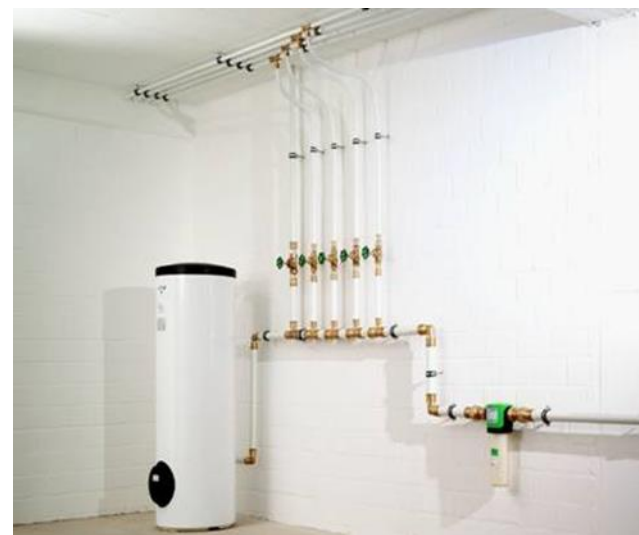
Оцените, как меняется качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг*

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 (56-63%).
- Отрицательно оценивают изменения качества предоставляемых ЖКУ россияне с низким уровнем дохода (22% в 1-м и в 24% 2-м квинтилях).
- Опрошенные с высоким уровнем дохода (5-ый квинтиль) чаще других отвечают положительные изменения (26% 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	38	35	39	4	14	27	41	58
Газеты	9	8	10	0	2	7	7	16
Радио	8	9	7	0	5	7	13	8
Информационные материалы, присылаемые по почте	13	11	15	4	10	9	14	18
Интернет	37	41	34	29	55	49	40	21
Встречи, консультации с представителями муниципальной власти и специалистами сферы ЖКХ	12	10	15	1	12	10	12	16
Не интересуют новости из сферы ЖКХ	22	23	20	62	28	20	19	14
Другие источники	5	5	4	1	2	6	4	6
Затрудняюсь ответить	3	4	3	3	5	2	3	3

- ❑ К новостям в сфере ЖКХ проявляют интерес 78% россиян. В наименьшей степени такие новости интересны молодым россиянам 18-24 лет (не интересуются 62%).
- ❑ Интернет как удобный источник получения новостей о сфере ЖКХ оказался популярным среди россиян в возрасте 25-44 лет (49-55%).
- ❑ Люди старшего возраста предпочитают смотреть такие новости по телевидению (58%).

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	38	35	39
Газеты	9	8	10
Радио	8	6	9
Информационные материалы, присылаемые по почте	13	15	12
Интернет	37	45	32
Встречи, консультации с представителями муниципальной власти и специалистами сферы ЖКХ	12	12	13
Не интересуют новости из сферы ЖКХ	22	19	23
Другие источники	5	3	6
Затрудняюсь ответить	3	4	3

- ❑ Интернет – более популярный источник информации о сфере ЖКХ среди россиян с высшим образованием. 45% респондентов с высшим и 32% без высшего образования используют интернет для таких целей.
- ❑ Чаще не интересуются новостями из сферы ЖКХ россияне без высшего образования – 23%.

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	38	44	42	36	37	38	32
Газеты	9	7	14	8	16	6	5	9	7
Радио	8	7	12	9	0	6	6	6	10
Информационные материалы, присылаемые по почте	13	0	17	13	0	15	10	14	6
Интернет	37	18	35	57	16	44	40	33	25
Встречи, консультации с представителями муниципальной власти и специалистами сферы ЖКХ	12	0	12	5	5	12	30	13	13
Не интересуют новости из сферы ЖКХ	22	45	22	9	42	22	15	20	42
Другие источники	5	2	3	3	11	5	3	5	10
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 (57%).
- ❑ Телевидение в большей степени предпочтительно для жителей Северо-Западного и Северо-Кавказского федеральных округов (42-44%).

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.	менее 100 тыс.
Телевидение	38	34	28	28	44	41
Газеты	9	4	7	9	13	10
Радио	8	3	11	8	9	8
Информационные материалы, присылаемые по почте	13	22	13	12	17	8
Интернет	37	37	31	44	44	33
Встречи, консультации с представителями муниципальной власти и специалистами сферы ЖКХ	12	8	16	15	17	10
Не интересуют новости из сферы ЖКХ	22	15	25	22	15	26
Другие источники	5	3	6	3	3	6
Затрудняюсь ответить	3	7	1	3	3	3

- ❑ 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 38% по стране в целом).
- ❑ Заметно выделяется популярность интернета для получения такого рода новостей в городах 100-950 тыс. человек (44%).

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	38	40	42	40	35	34
Газеты	9	11	9	11	8	6
Радио	8	7	9	10	8	5
Информационные материалы, присылаемые по почте	13	9	11	13	13	21
Интернет	37	35	25	33	38	50
Встречи, консультации с представителями муниципальной власти и специалистами сферы ЖКХ	12	12	14	15	14	10
Не интересуют новости из сферы ЖКХ	22	27	24	21	24	19
Другие источники	5	4	6	3	4	5
Затрудняюсь ответить	3	1	3	2	2	3

- ❑ Более половины населения России с низким, ниже среднего и средним доходом считают самым удобным источником получения информации о сфере ЖКХ телевидение (40-42%).
- ❑ Интернет считается более удобным источником получения информации о сфере ЖКХ, чем телевидение, среди населения с высоким уровнем дохода (5-я квинтильная группа, 50%).
- ❑ 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